

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

MENTORS.UQAM.CA : RAPPPORT DE DÉVELOPPEMENT D'UNE MÉTA-
RESSOURCE D'ENCADREMENT ÉTUDIANT PAR INTERNET ET ÉLABORATION
D'UN GUIDE DE RÉALISATION DE PROGRAMMES DE CYBERMENTORAT

THÈSE
PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE
PROFIL INTERVENTION (D.Ps.)

PAR
ALEXANDRE SIMARD

JUIN 2007

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Avant que vous commenciez à lire cette thèse, je tiens à remercier les personnes qui m'ont soutenu dans cette aventure.

Tout d'abord, je tiens à remercier Jacques Lajoie, mon directeur, qui a pris le pari de m'accepter sous son aile, et qui m'a soutenu jusqu'à la fin. Si certains rapportent que les relations entre un directeur et son étudiant ne sont pas toujours faciles, je puis affirmer que pour ma part j'ai eu le bonheur d'avoir trouvé le directeur qui me convenait parfaitement. Jacques, je te remercie pour le respect, pour l'autonomie, pour l'incomparable ouverture d'esprit, mais surtout, surtout, pour la confiance indéfectible.

Je tiens aussi à saluer mes collègues du Groupie, qui parfois de près et parfois de loin ont été mes frères et sœurs dans cette folle épopée qu'est le doctorat. Je tiens particulièrement à remercier Catherine Légaré, la pionnière : sans ta rigueur et ta détermination, toute cette aventure du cybermentorat ne serait pas allée si loin. Je tiens aussi à remercier Jean-François Trudeau, mon confrère et ami.

Je tiens aussi à remercier les personnes qui ont contribué à la réalisation de cette thèse. Jacques pour ses relectures et sa supervision, Catherine pour la correction du projet de thèse, ainsi que Mario Poirier, Claire Malo et Ginette Berteau pour avoir accepté de siéger sur mon jury de thèse.

Je tiens aussi à remercier les nombreux, nombreux collaborateurs du projet Mentors.uqam.ca et des différents programmes de cybermentorat auquel il a donné naissance. Ces personnes représentent environ 15 professeurs et professionnels, ainsi que 23 étudiants au sein de l'université. Ils sont tous identifiés convenablement plus loin dans ce document, au tableau 2.3. Je remercie aussi les décideurs de la Faculté des sciences humaines, en particulier mme. Monique Lemieux, d'avoir eu le courage d'investir dans un projet aussi novateur.

Sur une note personnelle, je remercie mes parents qui m'ont donné les outils pour être ce que je suis aujourd'hui. Enfin, je tiens à remercier les deux personnes qui sont les plus chères pour moi, et qui ont été celles qui ont payé le plus grand prix de cette aventure. Je remercie ma compagne de tous les jours, monoureuse, mon cœur, Sophie, pour son soutien indéfectible malgré les délais, pour le temps que je n'ai pu passer avec elle à cause de ce projet, pour sa patience et sa compréhension lorsque je passais mes samedis à rédiger, et pour l'amour de tous les jours. Je remercie aussi Andréanne, mon petit cœur, qui n'a pu

profiter autant de son papa que celui-ci l'aurait voulu, mais qui me rend si bien l'amour que je lui voue.

AVANT-PROPOS

L'élaboration d'un projet de l'envergure de Mentors.uqam.ca n'est pas mince affaire. Il ne s'agissait pas de développer un programme de cybermentorat, mais bien d'élaborer une structure grâce à laquelle des programmes de cybermentorat pouvaient être aisément développés. La structure a été réalisée, et plusieurs programmes de cybermentorat ont vu le jour au sein de différents départements de l'université. Cependant, l'administration de ces programmes, et surtout le développement de programmes, avaient été rendu possibles grâce au soutien que j'ai fourni aux différentes équipes départementales. Une fois que je quitterais l'université, mon séjour d'étudiant étant terminé, l'administration des programmes perdrait un soutien important, et le développement de nouveaux programmes se verrait fortement compromis.

De cette constatation est née une proposition géniale de mon directeur de thèse : en plus de documenter le développement de Mentors.uqam.ca, pourquoi ne pas aussi élaborer un outil qui consignerait l'expérience accumulée au cours de ce développement, et fournir des outils permettant le développement et l'administration de nouveaux programmes. Une telle thèse était envisageable dans le contexte du programme de doctorat en intervention (D.Ps.), qui permet la présentation d'un programme d'intervention. Ainsi, le projet Mentors.uqam.ca pourrait survivre au départ de son créateur. Telles sont les prémisses de la présente thèse.

Cette thèse se divise en trois chapitres qui ont des objectifs différents et qui ne s'adressent pas exactement aux mêmes lecteurs. Pour cette raison, chacun des chapitres de la thèse a été rédigé de façon à être relativement indépendant, puisqu'un lecteur intéressé par un seul de ces aspects pourra se contenter du chapitre qui le concerne. Ainsi, il faudra pardonner de légères répétitions de certains éléments entre les chapitres, qui je crois ne s'étendent pas au-delà d'une ou deux pages par chapitre, résumant l'ensemble des chapitres précédents. Un nombre restreint de figures est aussi dédoublé entre le deuxième et le troisième chapitre, dans le but de fournir l'information au moment où elle est pertinente et d'éviter des sauts de plus de cinquante pages à la fois.

Enfin, je demande pardon à Mme Bouthat de m'être accordé certains écarts face à ses exigences au sein du troisième chapitre. Le but du dernier chapitre est de fournir un guide qui soit le plus clair, simple et utilisable possible, et ainsi je me suis permis de lui offrir une présentation déviant légèrement des normes habituelles de l'université. Il en reste tout de

même structuré de façon similaire et y gagne probablement en agréabilité de lecture. Et si mon travail doit être évalué sur ma capacité à répondre à des standards de mise en page, les deux premiers chapitres seront témoins de mes efforts.

Suite à ce préambule justificatif, je vous souhaite une bonne lecture dans ce monde qui fut le mien pour plusieurs années...

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	v
LISTE DES FIGURES	xii
LISTE DES TABLEAUX.....	xv
RÉSUMÉ	xvii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1	
CADRE THÉORIQUE ET PROBLÉMATIQUE.....	3
1.1 Problématique.....	3
1.2 Analyse de l'abandon scolaire	4
1.2.1 Survol des modèles théoriques de l'abandon scolaire.....	4
1.2.2 Facteurs influençant l'abandon	5
1.2.3 Différents types d'abandon	6
1.2.4 Motifs cités par les étudiants pour justifier leur abandon.....	10
1.2.5 Conclusions sur l'abandon universitaire	15
1.3 L'encadrement étudiant à l'université	16
1.3.1 Encadrement et indécision vocationnelle	18
1.4 Le mentorat.....	20
1.4.1 Définition du mentorat	20
1.4.2 Mentorat et mentorat vocationnel.....	21
1.4.3 Le rôle du mentor	22
1.4.4 Efficacité du mentorat	24
1.4.5 Conditions de succès des programmes de mentorat	26
1.4.6 Difficultés expérimentées par les programmes de mentorat traditionnel	27
1.5 Les nouvelles technologies de l'information et de communication.....	28
1.5.1 Encadrement techno-pédagogique dans les universités	29
1.5.2 Aspects psychosociaux d'Internet.....	30
1.6 Le cybermentorat.....	32
1.6.1 Avantages du cybermentorat	33
1.6.2 Efficacité des programmes de cybermentorat	36

1.6.3 Conditions de succès des programmes de cybermentorat	38
1.6.4 Limites du cybermentorat.....	38
1.7 La méta-ressource de cybermentorat Mentors.uqam.ca.....	41

CHAPITRE 2

RAPPORT D'IMPLANTATION DE MENTORS.UQAM.CA, UNE MÉTA-RESSOURCE D'ENCADREMENT ETUDIANT PAR INTERNET	43
2.1 Introduction.....	43
2.2 Problématique	44
2.3 Historique du projet	45
2.3.1 Motivations des partenaires	46
2.4 Présentation de Mentors.uqam.ca	53
2.4.1 Objectifs de Mentors.uqam.ca	54
2.4.2 Caractéristiques des sites créés par Mentors.uqam.ca	56
2.4.3 Présentation des programmes réalisés dans le cadre de Mentors.uqam.ca	63
2.5 Développement de Mentors.uqam.ca.....	67
2.5.1 Ressources informatiques et logicielles.....	68
2.5.2 Étapes de développement d'un programme de cybermentorat.....	69
2.5.3 Mandats du coordonnateur de Mentors.uqam.ca	74
2.5.4 Calendrier de développement.....	79
2.6 Considérations éthiques et déontologiques	80
2.6.1 Confidentialité des données.....	81
2.6.2 Consentement éclairé.....	83
2.6.3 Protection des dangers et inconforts dus au projet	84
2.7 Conclusion et recommandations	90
2.7.1 Facteurs influençant le développement	91
2.7.2 Rôle du coordonnateur	93
2.7.3 Les résultats	95
2.7.4 La suite	96

CHAPITRE 3

GUIDE DE RÉALISATION DE PROGRAMMES DE CYBERMENTORAT DANS LE

CADRE DE MENTORS.UQAM.CA.....	99
3.1 Introduction	100
3.2 Structure du projet Mentors.uqam.ca.....	100
3.2.1 Projet Mentors.uqam.ca.....	101
3.2.2 Programmes de cybermentorat.....	102
3.2.3 Sites Web de cybermentorat.....	102
3.3.4 Pages Web et fonctionnalités d'un site Web	103
3.3 Présentation des sites Web issus de Mentors.uqam.ca	103
3.3.1 Types d'utilisateurs	104
3.3.2 Structure et disposition du site Web.....	107
3.3.3 Fonctionnalités pour les visiteurs	113
3.3.4 Fonctionnalités pour les mentorés et mentors	117
3.3.5 Fonctionnalités pour les animateurs et administrateurs.....	122
3.3.6 Fonctionnalités exclusives aux administrateurs	126
3.3.7 Fonctionnalités du super-administrateur	128
3.3.8 Matériel et logiciels nécessaires pour l'accès au site.....	129
3.4 Développement de programme.....	130
3.4.1 Ressources nécessaires au développement d'un programme	130
3.4.2 Les 3 choses qu'il faut savoir avant d'entreprendre un programme	132
3.4.3 Évaluation de besoins	134
3.4.4 Détermination des paramètres du mentorat.....	134
3.4.5 Élaboration des paramètres généraux du site	142
3.4.6 Élaboration du processus d'inscription	144
3.4.7 Élaboration des textes généraux	151
3.4.8 L'utilisation de variables	155
3.4.9 Préparation des nouvelles.....	157
3.4.10 Préparation des forums.....	157
3.4.11 Préparation des ressources	159
3.4.12 Adresse courrier électronique de programme.....	159

3.4.13 Étapes de lancement d'un programme.....	161
3.5 Administration de programme	163
3.5.1 Présentation des tâches d'administration.....	163
3.5.2 Recrutement des membres.....	164
3.5.3 Validation des membres	166
3.5.4 Gestion des membres.....	168
3.5.5 Difficultés d'accès au site Web	174
3.5.6 Messages d'erreur reçus par courrier électronique.....	177
3.5.7 Évaluation et recherche	181
APPENDICE A	
ÉTAPES DE DÉVELOPPEMENT D'UN PROGRAMME	183
APPENDICE B	
ÉLABORATION PRÉLIMINAIRE DE PROGRAMME	185
APPENDICE C	
DÉFINITION DES PARAMÈTRES D'INSCRIPTION	194
APPENDICE D	
GUIDE DU MENTORÉ	199
APPENDICE E	
GUIDE DU MENTOR.....	209
APPENDICE F	
TEXTES DE PUBLICITÉ POUR LE RECRUTEMENT DES MEMBRES	221
APPENDICE G	
LISTE DES TÂCHES D'ADMINISTRATION D'UN PROGRAMME	233
APPENDICE H	
FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ	235
APPENDICE I	
PROTOCOLE D'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	238
APPENDICE J	
CODE DE CONDUITE	241

APPENDICE K	
PRÉSENTATION ABRÉGÉE AUX MENTORÉS	243
APPENDICE L	
PRÉSENTATION ABRÉGÉE AUX MENTORS	246
APPENDICE M	
MESSAGE DE BIENVENUE AUX MENTORÉS.....	249
APPENDICE N	
MESSAGE DE BIENVENUE AUX MENTORS	251
APPENDICE O	
INFORMATIONS DE LA PAGE D'ACCUEIL	253
APPENDICE P	
PRÉSENTATION DE PROJET	255
APPENDICE Q	
CONTACTEZ-NOUS.....	259
APPENDICE R	
À PROPOS DU PROJET.....	261
APPENDICE S	
STATISTIQUES SUR LES DYADES DE CYBERMENTORAT	263
APPENDICE T	
SONDAGE D'ÉVALUATION DE BESOINS	269
BIBLIOGRAPHIE.....	276

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
2.1 Taux de d'abandon en première année dans les programmes participants	48
2.2 Taux de diplomation dans les programmes participants	49
2.3 Évolution des inscriptions dans les programmes participants	52
2.4 Page d'accueil de Mentors.uqam.ca	54
2.5 Page d'accueil d'un programme au sein de Mentors.uqam.ca.	58
2.6 Multiples fonctionnalités d'un site Web.....	59
2.7 Page de gestion du site : personnalisation des contenus.....	60
2.8 Boîte d'édition de textes.....	62
2.9 Page de gestion des membres : suivi pour un nouveau mentor.	63
3.1 Schéma de la structure du projet Mentors.uqam.ca.....	101
3.2 Page d'accueil de Mentors.uqam.ca.	107
3.3 Page d'accueil d'une section de Mentors.uqam.ca.....	108
3.4 Zones de la page d'accueil d'une section de Mentors.uqam.ca.	109
3.5 Variabilité du menu selon le type d'utilisateur.	110
3.6 Première étape de l'inscription.....	115
3.7 Deuxième étape de l'inscription pour un mentor.	116
3.8 Troisième étape de l'inscription.	117

Figure		Page
3.9	Profil d'un membre.	118
3.10	Recherche de mentors.	120
3.11	Résultat d'une recherche de mentor.	120
3.12	Boîte de courrier.	121
3.13	Un exemple d'échange de cybermentorat.	122
3.14	La boîte d'édition de texte.	123
3.15	Description des boutons de la boîte d'édition de texte.	124
3.16	Ajout de nouvelle.	125
3.17	Ajout de ressource.	126
3.18	Affichage des échanges.	127
3.19	Affichage des statistiques.	128
3.20	Gestion du site – paramètres généraux du site.	142
3.21	Gestion du site – gestion de l'inscription.	145
3.22	Édition des catégories de membres.	148
3.23	Édition des questions aux membres.	149
3.24	Édition des catégories de pratique.	150
3.25	Gestion du site – édition des textes généraux.	152
3.26	Exemple d'utilisation des variables.	155

Figure		Page
3.27	Ajout de forum.	158
3.28	Page de suivi d'un nouveau mentor.....	167
3.29	Gestion des membres.....	169
3.30	Page de suivi d'un membre inactif.	170
S.1	Comparaison du nombre de mentors par mentoré.....	265
S.2	Comparaison du nombre de mentorés par mentor.....	266
S.3	Comparaison du nombre de messages échangés.....	267
S.4	Comparaison de la durée des dyades mentores.....	268

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
1.1 Motifs les plus cités pour justifier l'abandon	11
1.2 Estimation des étudiants de la difficulté d'obtenir un emploi dans leur domaine	13
1.3 Précision de l'idée des nouveaux étudiants au sujet de la profession qu'ils vont exercer	15
1.4 Règles afin de favoriser l'efficacité du mentorat	27
2.1 Caractéristiques de chacun des programmes de Mentors.uqam.ca	57
2.2 Liste des programmes développés sous Mentors.uqam.ca.....	64
2.3 Liste des collaborateurs au projet Mentors.uqam.ca	70
2.4 Liste des documents d'encadrement et de référence	77
2.5 Calendrier de développement.....	79
2.6 Table des matières du Guide du mentoré	85
2.7 Table des matières du Guide du mentor.....	86
3.1 Caractéristiques et rôles attendus des différents types d'utilisateurs.....	105
3.2 Accès aux fonctionnalités du site selon le type d'utilisateur	112
3.3 Étapes de développement de programme.....	131
3.4 Résultats du recrutement de mentors pour PsyberMentor.....	133
3.5 Contenu suggéré du Guide du mentoré	137
3.6 Contenu suggéré du Guide du mentor.....	139

Tableau		Page
3.7	Paramètres pour l'appellation des mentors et mentorés	141
3.8	Répertoire des textes à préparer pour le site Web	153
3.9	Description sommaire des textes pré-rédigés	154
3.10	Liste et détails de chacune des variables	156
3.11	Résumé des modes d'inscription et de validation pour selon les types d'utilisateurs.....	169
3.12	Résumé des états de membre et des actions à entreprendre	171
3.13	Résolution de difficultés d'accès au site.....	174
3.14	Exemples de messages « adresse inexistante » ou « adresse inconnue »	178
3.15	Exemple de message d'avertissement de délai de réponse.....	180
3.16	Exemples de messages de type « délai de transmission »	180
S.1	Nombre de mentors par mentoré	265
S.2	Nombre de mentorés par mentor	266
S.3	Nombre de messages échangés par dyade.....	267
S.4	Durée des relations mentoriales.....	268

RÉSUMÉ

Cette thèse présente le projet Mentors.uqam.ca, un méta-programme de cybermentorat pour étudiants universitaires développé à l'Université du Québec à Montréal [UQÀM]. Ce méta-programme vise à atténuer l'abandon scolaire, qui affecte entre 30 et 40% des étudiants universitaires.

Le mentorat est perçu comme une intervention qui permet d'augmenter la persévérance des étudiants universitaires et de favoriser leur insertion professionnelle. Cependant, l'implantation des programmes de mentorat rencontre fréquemment des difficultés telles que les horaires incompatibles des participants ou l'éloignement géographique de ceux-ci. Le cybermentorat est une forme de mentorat qui se déroule par l'entremise de l'Internet. Cette approche novatrice permet de circonvenir à certaines des difficultés expérimentées par le mentorat traditionnel.

Néanmoins, le cybermentorat rencontre lui aussi certaines difficultés, notamment en ce qui a trait à l'expertise nécessaire pour l'élaboration de tels programmes et les coûts qui y sont associés. Le projet Mentors.uqam.ca a été développé pour tenter de suppléer à ces difficultés en fournissant un cadre et une structure informatique qui permettent le développement et l'implantation de programmes de cybermentorat par des personnes n'ayant pas d'expertise particulière dans ce domaine et à un coût relativement faible.

L'objectif de Mentors.uqam.ca est donc de favoriser le développement de programmes de cybermentorat. Huit programmes de cybermentorat ont ainsi été développés à partir de ce méta-programme entre les années 2002 et 2006. Le développement de Mentors.uqam.ca a d'abord et surtout été rendu possible grâce à l'appui de la Faculté des sciences humaines de l'UQÀM. D'autres départements et facultés se sont par la suite joints au projet, faisant en sorte que les programmes de cybermentorat ont été développés dans sept départements au sein de quatre facultés ou services différents de l'université.

Cette thèse se voit porteuse de trois mandats différents. En un premier temps, justifier l'utilisation du cybermentorat comme moyen d'intervention face au décrochage universitaire. Le premier chapitre de la thèse propose les fondements théoriques du cybermentorat grâce à une recension de la littérature dans le domaine. En un deuxième temps, être témoin de l'élaboration d'une telle entreprise. Le deuxième chapitre documente le développement du méta-programme Mentors.uqam.ca et des programmes de cybermentorat qui en ont découlé. En un troisième temps, rendre possible la survie du projet au-delà du départ du coordonnateur. Le troisième chapitre est constitué du « Guide de réalisation de programmes de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca », qui permet l'encadrement pour le développement de nouveaux programmes et l'administration des programmes existants.

Mots-clefs : abandon scolaire, mentorat, cybermentorat, Mentors.uqam.ca.

INTRODUCTION

L'abandon scolaire est une réalité qui affecte le milieu universitaire de façon importante. Diverses études indiquent que le taux de diplomation universitaire au baccalauréat se situerait entre 60 et 70%, tant aux États-Unis et au Canada (Chen et Oderkik, 1997; Tremblay, 2002; Grayson et Grayson, 2003) qu'au Québec (Gilbert, 1991; Ministère de l'éducation du Québec [MEQ], 2002a, 2004). Plusieurs causes peuvent être invoquées pour expliquer ce faible taux de diplomation, parmi lesquelles : les déficiences sur le plan de l'encadrement, la perception des programmes comme ne comportant pas de débouché, ainsi que l'indécision vocationnelle (Crespo et Houle, 1995; Sales *et al.*, 1996; Commission des universités sur les programmes, 2000).

Parmi les moyens d'intervention envisageables pour répondre à ces problématiques, le mentorat constituerait une approche intéressante pour augmenter la persévérance des étudiants universitaires (McNamara et Kelly, 1996 ; IMIR Research Brief, 1997; Higgins, 2004). Le cybermentorat vocationnel est une forme de mentorat qui se déroule par l'entremise d'Internet et par lequel des étudiants entrent en contact avec des professionnels oeuvrant dans les domaines qui les intéressent. Cette méthode d'intervention semble prometteuse en ce qui a trait à l'accès des étudiants à l'information sur leurs perspectives professionnelles (Benett *et al.*, 1998 ; Ithaca Evaluation Group, 1999, Légaré, 2005), à la motivation scolaire (Lajoie *et al.*, 2006) et à la maturation du choix vocationnel (Légaré, 2005). Cependant, les programmes de cybermentorat peuvent être complexes à élaborer et à administrer et coûteux à développer (Harris *et al.*, 1996, Garringer, 2003). Le programme d'intervention Mentors.uqam.ca, une méta-ressource de cybermentorat, a été développé à partir d'une formule éprouvée par Academos et PsyberMentor (Lajoie, Trudeau, Simard, 2002 ; Légaré, 2005) pour tenter de pallier à certains des obstacles à la réalisation de programmes de cybermentorat. Le projet Mentors.uqam.ca constitue un méta-programme qui favorise le développement de programmes de cybermentorat en leur fournissant une structure informatique et un cadre de développement.

La méta-ressource Mentors.uqam.ca a été développée à l'Université du Québec à Montréal, principalement grâce au soutien de la Faculté des sciences humaines de l'institution. L'auteur de la présente thèse était le coordonnateur du développement de cette méta-ressource des années 2002 à 2006. Il a élaboré la méta-ressource et supervisé la

réalisation de huit programmes de cybermentorat par des partenaires du projet. Cette thèse a trois principaux objectifs, qui correspondent aux trois chapitres constituant ce document, et qui peuvent s'adresser à trois types de lecteurs différents :

Le premier objectif de la thèse est proposer des fondements théoriques au cybermentorat. Le premier chapitre est ainsi consacré à une recension des écrits sur l'abandon scolaire et ses causes, ainsi que la présentation de champs d'intervention possibles : le mentorat et le cybermentorat. Il s'adresse à celui qui se questionne sur la justification et sur les effets du mentorat et du cybermentorat.

Le second objectif est de documenter le développement de Mentors.uqam.ca. La documentation de l'élaboration de cette méta-ressource permettra de décrire l'ampleur des travaux nécessaires pour élaborer un tel projet et permettra la compréhension des enjeux impliqués par son développement. Le second chapitre est conséquemment constitué du rapport de développement de la méta-ressource Mentors.uqam.ca. Ce chapitre s'adresse à celui qui désire connaître le projet dans son ensemble et comprendre ses implications.

Le troisième objectif de la thèse est de contribuer à la continuité du projet. Cette continuité sera favorisée par l'élaboration d'un guide de développement de programmes de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca. Ce guide constituera un document de référence pour le développement et l'administration de nouveaux programmes de cybermentorat, et ce même en l'absence éventuelle du concepteur originel du projet. Le troisième chapitre est constitué du « *Guide de réalisation de programmes de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca* ». Ce chapitre s'adresse à la personne désignée à élaborer ou gérer un programme de cybermentorat.

De façon globale, cette thèse vise la transmission des connaissances développées lors de l'élaboration de Mentors.uqam.ca et la possibilité de propagation du projet, afin qu'il ne s'agisse pas d'une bonne idée qui n'a pas su dépasser le statut expérimental.

CHAPITRE I

CADRE THÉORIQUE ET PROBLÉMATIQUE

1.1 Problématique

L'abandon scolaire, soit l'arrêt du programme d'études entamé avant la diplomation, est un phénomène important, et ce même au niveau universitaire. Plusieurs autres termes désignent ce phénomène dans la littérature, tels que décrochage, attrition et diminution des effectifs étudiants. Les paragraphes suivants introduisent le phénomène et ses conséquences.

Une recension de diverses études réalisées au Canada et aux États-Unis, effectuée par Grayson et Grayson (2003), révèle que de 20 à 25% des étudiants inscrits en première année universitaire n'entament pas leur deuxième année d'études. De plus, une tranche de 20 à 30% des étudiants quitte au cours des années suivantes l'établissement où ils sont inscrits sans avoir obtenu de diplôme. Selon les auteurs, ceci porterait le taux de diplomation à long terme à environ 60% de la cohorte d'entrée. Ces données obtenues pour le Canada et les États-Unis se comparent à celles recensées au Québec par le ministère de l'Éducation, du Loisirs et du Sport : environ 20% des étudiants quittent leur programme d'études après un an (MEQ, 2002b), et le nombre des personnes inscrites au baccalauréat obtenant leur diplôme varie de 65,8% à 67,4% (MEQ, 2002a, 2003, 2004).

Le phénomène de l'abandon universitaire représente des coûts, tant pour l'individu décrocheur que pour l'établissement universitaire et la société en général. Pour l'individu, en plus de la perte de temps et d'argent associée à une scolarité qui ne se conclut pas par la diplomation, on peut aussi considérer un potentiel non réalisé et la perte de revenus associés à un emploi qui pourrait être mieux rémunéré. Une étude conduite par le Ministère de l'éducation du Québec (2003) est éloquent à ce sujet : les diplômés au baccalauréat et à la maîtrise auraient de plus bas taux de chômage que les autres types de formations. Plus un individu est scolarisé, plus son salaire moyen serait élevé. L'étude relève aussi des conséquences pour la collectivité : un revenu plus élevé représente des revenus collectifs plus importants grâce à la fiscalité. Grayson et Grayson (2003) soulignent aussi la perte des

investissements faits pour la formation de l'individu, qui sont estimés à plus de 180 000\$ pour un individu qui complète son baccalauréat (MEQ, 2003). À ce sujet, le Ministère de l'éducation du Québec (2003) estime que la dépense de fonctionnement général par étudiant dans les universités de la province est de 11,916\$ par année.

Le phénomène de l'abandon des études à l'université est un problème reconnu et ciblé par les institutions. Le premier point du plan stratégique 2000-2003 du Ministère de l'éducation du Québec (2002a, p.26) était d'« augmenter substantiellement le taux de diplomation à tous les ordres d'enseignement ». Afin d'encourager les universités à poursuivre l'amélioration de leur performance, ce plan stratégique met en œuvre les « contrats de performance », dont un des objectifs est de « favoriser la réussite des études et accroître le taux de diplomation » (MEQ, 2002a, p.104). À ce sujet, le rapport de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) pour l'année 2000-2001 fixe « l'augmentation du taux de diplomation et la réussite de ses étudiants » comme le premier de ses deux objectifs majeurs pour l'avenir. Parmi les mesures proposées pour faire face à cette problématique, l'université compte intensifier les mesures d'encadrement et doubler le budget consenti à cet égard pour l'année suivante (UQÀM, 2001, p.3).

1.2 Analyse de l'abandon scolaire

La problématique de l'abandon scolaire est un phénomène multidimensionnel et peut être envisagée sous de nombreux angles. Après un bref survol des modèles théoriques de l'abandon scolaire, ce texte présente les résultats de recherches sur ce phénomène selon trois grandes dimensions : les facteurs influençant les taux d'abandon scolaire, les différents types d'abandon et enfin les motifs invoqués par les étudiants pour justifier leur abandon.

1.2.1 Survol des modèles théoriques de l'abandon scolaire

Plusieurs modèles théoriques ont été envisagés pour comprendre le phénomène de l'abandon scolaire. Un des premiers à être développé est le modèle d'intégration des étudiants (« student integration model ») de Tinto (Tinto, 1975, 1993). Ce modèle postule qu'il doit y avoir une concordance entre les objectifs initiaux de l'étudiant et l'expérience qu'il vit dans le milieu d'enseignement. L'absence d'harmonie entre ces facteurs est susceptible d'entraîner l'abandon. La théorie de Tinto met l'accent sur l'adéquation entre

l'individu et son institution d'enseignement : son intégration sociale et scolaire. Bien que le modèle de Tinto ait suscité de nombreuses études, il a fait l'objet de critiques en raison de son incapacité à expliquer le peu de variance en matière de diminution des effectifs (Grayson et Grayson, 2003).

Par la suite, divers modèles ont été élaborés pour compléter le modèle de Tinto. Certains modèles ont mis l'accent sur les facteurs extérieurs au contexte académique, par exemple la situation financière et l'influence des amis (Bean et Metzger, 1985). D'autres modèles ont intégré des notions d'attitudes, comme l'encouragement de la famille et des amis, ainsi que les attitudes à l'égard des finances (Cabrera, Nora et Castaneda, 1993).

Les théories plus récentes continuent de s'inspirer des modèles précédents tout en se raffinant par la diversification des catégories de variables considérées. Par exemple, une étude de Ahson, Gentemann et Phelps (1998) comprenait 5 catégories de variables ayant une influence sur l'abandon :

- 1) Caractéristiques de pré-admission (âge, sexe, etc.);
- 2) Intégration académique;
- 3) Intégration sociale;
- 4) Objectifs académiques et engagement institutionnel;
- 5) Facteurs externes (problèmes financiers, conflits études/famille, obligations familiales).

Ahson, Gentemann et Phelps (1998) soulèvent les limites des théories basées sur l'intégration. Elles s'appliquent généralement mieux à des populations traditionnelles (par exemple des étudiants à temps plein et en résidence), et correspondent de moins en moins à des populations étudiantes de plus en plus diversifiées (adultes, étudiants à temps partiel, étudiants qui travaillent à temps partiel ou à temps plein). Les réalités de la vie étudiante décrites par ces auteurs sont confirmées par les enquêtes réalisées auprès des étudiants québécois par Audet (1995), Sales *et al.* (1996) et Machabée (2001). De plus, Ahson, Gentemann et Phelps (1998) estiment que les facteurs externes sont plus importants lorsqu'il s'agit d'institutions non-résidentielles.

1.2.2 Facteurs influençant l'abandon

Les taux d'abandon cités dans la section précédente sont des valeurs globales qui varient selon plusieurs paramètres. De nombreuses études sur l'abandon permettent

d'identifier divers facteurs influençant les taux d'abandon. Le taux d'abandon semble varier selon le domaine d'études. Des études conduites au Québec et aux États-Unis indiquent que les programmes reliés aux arts et aux sciences ont un taux d'abandon plus élevé que les programmes menant à des professions libérales (Day, Murphy et Mariott, 1987; Gilbert, 1991; Commission des universités sur les programmes, 2000; MEQ, 2002b). Le taux d'abandon fluctuerait aussi selon le niveau d'avancement de la scolarité. Des études québécoises et américaines indiquent qu'environ la moitié des abandons se font entre la première et la deuxième année du programme, l'autre moitié des abandons étant distribuée au cours des années suivantes (Chen et Oderkirk, 1997; Crespo et Houle, 1995; Consortium for Student Retention Data Exchange [CSRDE], 2001; MEQ, 2002b; Grayson et Grayson, 2003).

D'autres facteurs ont aussi été identifiés comme influençant l'abandon. Certaines caractéristiques des établissements d'enseignement influenceraient à la baisse les taux d'abandon, notamment le fait d'avoir des critères d'admission plus sévères (Gilbert 1991; CSRDE, 2001; Commission des universités sur les programmes, 2000), de plus grandes populations étudiantes ou un taux plus élevé d'étudiants à temps plein (CSRDE, 2001). Parallèlement, les étudiants à temps plein auraient un taux d'abandon plus faible que ceux à temps partiel (Gilbert, 1991; Commission des universités sur les programmes, 2000). Certaines caractéristiques des étudiants auraient plutôt une influence sur les taux d'abandon : ceux qui ont des moyennes faibles (Okanagan University College, 1996; Murtaugh, Burns et Schuster, 1999) ou qui sont plus âgés auraient un taux d'abandon plus élevé (Murtaugh, Burns et Schuster, 1999).

1.2.3 Différents types d'abandon

Le domaine de l'abandon scolaire est un phénomène complexe, et les chercheurs en sont venus à considérer qu'il pouvait exister différents types d'abandon. La définition traditionnelle d'une personne abandonnant ses cours est « un étudiant qui s'inscrit à un programme mais qui ne se représente pas l'année suivante et ne complète pas le programme envisagé » (traduction libre de Tinto, 1993). Cette définition est utilisée par la majorité des études américaines qui définissent l'abandon comme l'absence de diplomation dans le programme d'études cinq ans après la première inscription (Grayson et Grayson, 2003). Néanmoins, peu d'études prennent en considération les différentes manières dont ces

abandons peuvent survenir. Par exemple, Nicholl et Sutton (2001) font remarquer que les étudiants universitaires peuvent quitter leur institution de différentes façons :

- certains quittent et le signalent à l'institution;
- certains quittent sans en informer l'institution;
- certains sont contraints par l'institution de quitter;
- certains ne retournent pas d'une année à l'autre pour terminer un programme comportant plusieurs niveaux d'études;
- certains interrompent temporairement leurs études, mais ont l'intention de les reprendre un jour;
- certains changent d'institution pour poursuivre leurs études.

Malheureusement, presque toute la littérature sur l'abandon scolaire antérieure aux années 1990 et la plupart des études récentes considèrent tous ces étudiants comme faisant partie d'un groupe indifférencié (Ahson, Gentemann et Phelps, 1998; Porter, 2002). Plusieurs auteurs soulignent que cela a de regrettable que les étudiants qui se classent dans l'une ou l'autre de ces catégories peuvent avoir des caractéristiques et des besoins différents, et que si les motifs d'abandon sont différents, les interventions devraient être différentes (Hoyt et Winn, 2004; Grayson et Grayson, 2003).

1.2.3.1 Typologie des types d'abandon de Hoyt et Winn

Afin de pouvoir approfondir les connaissances sur les types d'abandon possibles, Hoyt et Winn (2004) proposent quatre catégories pour différencier les différents types d'étudiants qui mettent fin à leurs études : les « Drop-Outs », les « Stop-Outs », les « Opt-Outs » et les « Transfer-Outs ». Chacune de ces catégories correspond à un cheminement particulier de l'abandon et est présentée dans les paragraphes suivants. Il est cependant difficile d'évaluer quelles proportions d'abandons correspondent à chacune des catégories, compte tenu de la nouveauté des typologies d'abandon, du manque de consensus dans leur définition et du peu d'études considérant celles-ci.

1.2.3.2 L'abandon définitif des études (« Drop-Outs »)

La conception traditionnelle des étudiants qui abandonnent veut que ceux-ci abandonnent définitivement leurs études. Ces étudiants mettent fin à leur études, n'ont pas l'intention de les reprendre, et ne se réorientent pas vers un autre programme ou une autre institution. Selon les recherches ayant porté sur le sujet, les étudiants correspondant à cette

définition traditionnelle de l'abandon et à la catégorie des « drop-outs » de Hoyt et Winn représenteraient entre 59 et 66% des étudiants qui abandonnent (Conway, 2001; Ahson, Gentemann et Phelps, 1998).

1.2.3.3 L'interruption temporaire des études (« Stops-Outs »)

Plusieurs étudiants interrompent leurs études une session ou plus, puis retournent par la suite poursuivre leur programme. Ils complètent ainsi les études envisagées, mais pas dans le délai normal du programme. Ces étudiants correspondraient à 12% des étudiants au baccalauréat (Sales *et al.*, 1996), et à 13% des étudiants ayant effectué un abandon (Conway, 2001). Une étude a évalué que la durée moyenne de l'interruption est de 2,3 ans (Sales *et al.*, 1996).

Plusieurs chercheurs se sont intéressés aux caractéristiques des étudiants interrompant temporairement leurs études. Sales *et al.* indiquent que les interruptions d'études ne sont pas liées au sexe, à la langue maternelle ou à l'origine sociale des individus. Les interruptions ne diffèrent pas significativement selon le domaine d'études. Le fait d'occuper un emploi rémunéré ne semble pas influencer l'interruption des études, mais le temps accordé à l'emploi le peut : plus les étudiants consacrent de temps à leur emploi, plus ils sont susceptibles d'interrompre leurs études (Sales *et al.*, 1996; Audet, 1995; Hoyt et Winn, 2004). Il semble que la probabilité de faire un retour aux études suite à un abandon soit liée à l'avancement des études au moment du départ : plus l'étudiant est avancé dans ses études lors de son abandon, plus il a de chances de reprendre ses études à une date ultérieure (Ahson, Gentemann et Phelps, 1998; Matross et Huesman, 2002).

Les interruptions des études ont pour conséquence le vieillissement de la population étudiante; cela se traduit par une différence d'âge moyen de près de 5 ans entre les étudiants qui ont interrompu leurs études et ceux qui ont eu un parcours sans interruption (Sales *et al.*, 1996).

1.2.3.4 La réorientation de programme ou d'institution (« Transfer-Outs »)

Certains étudiants changent d'institution ou se réorientent dans un autre programme, et obtiennent ou n'obtiennent pas de diplôme dans cet autre domaine. Sur l'ensemble des étudiants inscrits au baccalauréat, 22,6% effectuent un changement de programme, 5,3%

effectuent deux changements et 1% effectuent trois changements ou plus, pour un total de 28,9% des étudiants qui font au moins un changement de programme (Sales *et al.*, 1996). Ils représenteraient environ 9% des étudiants qui abandonnent leurs études (Conway, 2001). Crespo et Houle (1995) estiment que leur nombre serait beaucoup plus élevé, et que 63,5% des étudiants qui abandonnent poursuivent des études à temps plein ou à temps partiel ailleurs dans l'année suivant le départ. Une partie de la disparité entre ces deux études peut s'expliquer par le fait que Crespo et Houle n'ont pas évalué si les étudiants ont obtenu un diplôme en bout de ligne. Des données si disparates soulèvent néanmoins le fait que les nomenclatures ne sont pas standardisées et les catégories varient selon les auteurs, rendant malaisées les comparaisons entre les différentes études. Il existe cependant des données sur la proportion d'étudiants qui sont diplômés dans un programme différent de leur programme d'inscription initial au sein de la même institution. Ils représenteraient entre 7 et 13% des diplômés (Université de Montréal, 2001; UQAM, 2001).

Sales *et al.* (1996) ont étudié les caractéristiques des étudiants changeant de programme. Ils sont proportionnellement aussi nombreux peu importe leur sexe et leur langue maternelle. Contrairement à ce qu'on aurait pu s'attendre, ils avaient au moment de leur première inscription une idée aussi précise de leur future profession que ceux ayant terminé leur programme. Au deuxième cycle universitaire, les auteurs ont trouvé une différence de 25% dans le nombre de changements de programmes entre les disciplines qu'ils qualifient de « lourdes » comme les sciences de la santé et les sciences pures et appliquées (17%) et les autres disciplines comme les sciences humaines, les sciences de l'éducation et les arts et lettres (42%).

Les changements de programmes semblent avoir un impact direct sur le vieillissement de la population étudiante : Sales *et al.* (1996) ont observé que la moyenne d'âge des étudiants ayant effectué au moins un changement serait de trois ans supérieure à celle des étudiants n'ayant effectué aucun changement.

1.2.3.5 Les interruptions planifiées des études (« Opt-Outs »)

Une certaine partie des étudiants quittent volontairement leur programme d'études parce qu'ils ont atteint leurs buts de formation, même s'ils n'ont pas complété un programme ou obtenu de diplôme. Il s'agit par exemple d'étudiants libres ou de professionnels

recherchant une formation précise et ponctuelle. Très peu de données existent à leur sujet. L'étude de Conway (2001) évalue que les étudiants ayant l'intention de simplement suivre quelques cours pour fins de formation professionnelle continue correspondent à 1,6% des abandons, et que les étudiants ayant simplement l'intention d'étudier sans objectif de diplomation représentent 13,9% des abandons.

1.2.4 Motifs cités par les étudiants pour justifier leur abandon

Afin de mieux comprendre le phénomène de l'abandon, plusieurs auteurs se sont intéressés aux motifs invoqués par les étudiants pour justifier leur abandon. Le tableau 1.1 (page suivante) présente les résultats de diverses études ayant recensé les motifs les plus cités pour justifier l'abandon. Des réponses multiples étaient possibles dans le cas des trois études rapportées dans ce tableau, mais tandis que les deux premières études rapportent un nombre reflétant le pourcentage de répondants ayant sélectionné chacun des items, la troisième étude rapporte le pourcentage du total des réponses obtenu pour chacun des items.

La variété des formulations des motifs d'abandon présentés dans le tableau 1.1 témoigne du manque de consensus concernant les catégories de motifs (raisons personnelles, financières, reliées à l'enseignement, etc.). Les typologies varient grandement selon les études, certaines études ignorant certaines catégories ou intégrant différentes catégories ensemble, ce qui rend difficile toute comparaison ou toute conclusion sur l'ensemble de celles-ci. Il est néanmoins possible de regrouper certaines grandes catégories de motifs et de donner quelques résultats obtenus pour chacun afin de dresser un portrait général de la situation.

1.2.4.1 Les difficultés financières et les conflits entre les études et le travail

De nombreuses études indiquent que les difficultés financières ou les conflits entre le travail et les études sont identifiés par les étudiants comme motifs justifiant l'abandon des études. Ce motif est cité comme la raison principale et représente cinq des dix raisons les plus invoquées dans Ahson, Gentemann et Phelps (1998). Il est aussi identifié comme les deux raisons les plus populaires de ne pas poursuivre ses études dans Sales *et al.* (1996). Par ailleurs, des recherches citées précédemment indiquent que le temps passé à occuper un emploi est lié au risque d'abandon (Audet, 1995; Sales *et al.*, 1996; Hoyt et Winn, 2004).

Tableau 1.1 : Motifs les plus cités pour justifier l'abandon

Crespo et Houle (1995) : Réponses multiples possibles	% des cas
Perte d'intérêt pour la discipline	69,8%
Pédagogie inadéquate	51,1%
Peu d'attention des professeurs	38,4%
Niveau de difficulté trop élevé	37,9%
Peu de perspectives d'emploi	36,2%
Préfère un secteur plus appliqué	36,0%
Charge de travail scolaire trop lourde	32,6%
Milieu peu stimulant sur le plan intellectuel	30,1%
Résultats scolaires trop faibles	30,1%
Sales <i>et al.</i> (1996) : 2 réponses possibles (n=1104)	% des cas
Raisons liées à l'emploi	28,5%
Raisons financières	21,0%
Programme pas intéressant	21,0%
Réorientation des choix professionnels	17,7%
Raisons de santé	15,2%
Obligations familiales	10,7%
Charge de travail	3,8%
Autres raisons	36,7%
Conway (2001) : Réponses multiples possibles (n=3,540)	% du total
Circonstances personnelles	27,6 %
Programme/curriculum	16,1 %
Faible performance scolaire	11,2 %
Emploi/perspectives de carrière	10,0 %
Raisons économiques/financières	10,0 %
Changements de programme ou de niveau d'études	9,5 %
Reliées au cours	6,5 %
Reliées à l'université	3,8 %
Reliées à l'enseignement	2,3 %
Autres	3%

1.2.4.2 Les raisons personnelles et les obligations familiales

Les raisons personnelles, incluant les raisons de santé et les obligations familiales, sont aussi citées comme motifs justifiant l'abandon. Elles occupent la première place dans l'étude de Conway (2001) et constituent les 5^e et 6^e raisons les plus invoquées dans l'étude de Sales *et al.* (1996).

1.2.4.3 Les insatisfactions face au programme et à l'enseignement

Les insatisfactions face au programme ou à l'enseignement sont aussi fréquemment citées comme motifs justifiant l'abandon des études. Dans l'étude de Conway (2001), quatre des neuf motifs invoqués sont en lien avec la perception du programme, et la combinaison de ces quatre motifs leur accorderait la 1^{ière} position des motifs de cette étude. Le fait que le programme ne soit pas perçu comme intéressant occupe la deuxième/troisième place (ex aequo) des motifs relevés dans l'étude de Sales *et al.* (1996). Quatre des dix motifs les plus cités de l'étude d'Ahson, Gentemann et Phelps (1998) ont rapport à la structure, l'encadrement ou l'administration des programmes. Sept des neufs motifs les plus recensés par Crespo et Houle (1995) ont trait à des problèmes d'intérêt, de niveau de difficulté, de pédagogie ou d'encadrement par rapport au programme.

Les insatisfactions des étudiants peuvent être liées à de nombreuses caractéristiques de leurs programmes :

- peu d'intérêt suscité (Crespo et Houle, 1995; Sales *et al.*, 1996; Ahson, Gentemann et Phelps, 1998);
- exigences trop élevées (Crespo et Houle, 1995; Ahson, Gentemann et Phelps, 1998; Conway, 2001);
- relation d'apprentissage en grand groupe trop peu individualisée (Crespo et Houle, 1995; États généraux de l'éducation, 1996);
- milieu académique universitaire trop axé sur la recherche (Crespo et Houle, 1995; États généraux de l'éducation, 1996);
- enseignement trop théorique et trop loin du vécu professionnel (États généraux de l'éducation, 1996);
- manque de liens entre le milieu universitaire et le marché du travail (États généraux de l'éducation, 1996);
- encadrement inadéquat (États généraux de l'éducation, 1996; Commission des universités sur les programmes, 2000).

Par ailleurs, l'étude de Sales *et al.* (1996) rapporte une différence au sujet de l'appréciation du programme selon que l'étudiant effectue une interruption ou un changement de programme. Chez les étudiants effectuant un changement de programme, 40,3% indiquent que leur programme initial n'était pas intéressant, tandis que seulement 21% des étudiants interrompant leurs études indiquent que leur programme ne l'était pas.

1.2.4.4 Perspectives d'emploi et perception des débouchés

Parmi les motifs cités par les étudiants pour justifier leur abandon, la perception des

perspectives de carrière arrive en 4^e place dans l'étude de Conway (10%). Dans l'étude de Crespo et Houle (1995), 36,2% des étudiants ayant abandonné invoquent le peu de perspective d'emploi comme une raison importante ou très importante de leur abandon. La perception des programmes comme ne comportant pas de débouché est une des sept causes du faible taux de diplomation identifiées par la Commission des universités sur les programmes (2000). Sales *et al.* (1996) indiquent que 59,9% des étudiants croient qu'il sera difficile d'obtenir un emploi. Le tableau 1.2, adapté de Sales *et al.* (1996), décrit quelle proportion d'étudiants inscrits à temps plein estiment qu'il leur sera difficile d'obtenir un emploi dans leur domaine à la fin des études. Les données semblent indiquer que la perception des débouchés est influencée par le domaine d'études.

Tableau 1.2. Estimation des étudiants de la difficulté d'obtenir un emploi dans leur domaine

Estimation pour l'obtention de l'emploi	Sciences de la santé	Sciences pures	Sciences humaines	Arts et lettres
Facile d'obtenir un emploi	66,8%	31,3%	26,9%	26,7%
Difficile de trouver un emploi	33,2%	68,7%	73,1%	73,3%

Il est possible d'imaginer à la lueur de ces données qu'un étudiant en médecine aura une meilleure confiance en ses possibilités de décrocher un emploi qu'un étudiant en philosophie. Il peut s'agir d'une difficulté à envisager la vie professionnelle dans telle ou telle discipline (comment vit un philosophe?) ou carrément d'une absence de connaissance des débouchés possibles (quels emplois peut-on occuper avec un diplôme de géographie?).

1.2.4.5 Réorientation des choix professionnels et indécision vocationnelle

Les données citées précédemment sur les étudiants effectuant un changement de programme indiquent que jusqu'à 29% des étudiants inscrits au baccalauréat changent de programme au moins une fois pendant leurs études (Sales *et al.*, 1996). La réorientation du choix de carrière est invoquée par les étudiants comme justification à l'interruption des études ou le changement de programme : Sales *et al.* rapportent que 17,7% des étudiants inscrits au baccalauréat indiquent la réorientation des choix professionnels comme une des

deux principales raisons de l'interruption de leurs études. L'étude de Conway (2001) indique que 9,5% des étudiants qui abandonnent un programme d'études mentionnent le changement de programme ou de niveau d'études comme raison à ce changement.

L'indécision vocationnelle («career indecision») est un concept qui réfère aux difficultés qu'un individu peut manifester dans la prise de décision concernant sa carrière (traduction libre de Gati, Krausz et Osipow, 1996). Comme en témoigne le taux de réorientation à l'université, cette indécision ne concerne pas que les étudiants du secondaire et du collégial, et la période durant laquelle les étudiants explorent, précisent et confirment leur choix de carrière continue pour un grand nombre d'entre eux durant les études de premier cycle universitaire (Trudeau, 2005). Les travaux de Sales *et al.* (1996), indiquent que 36,2 % des étudiants ont une idée peu précise de la profession qu'ils veulent exercer lors de leur première inscription universitaire, et ce même après s'être engagés dans un programme d'étude spécifique. Selon la même étude, parmi les étudiants ayant interrompu leurs études, la proportion d'étudiants ayant une idée peu précise de la profession qu'ils veulent exercer augmente à 49,3%. Une étude menée par Morgan et Ness (2003) rapporte que 16,1% des étudiants en première année d'études universitaires sont très indécis et que 48,3% sont un peu indécis par rapport à leur choix de carrière. Les travaux de Crespo et Houle (1995) établissent aussi une corrélation entre l'indécision professionnelle et l'abandon des études universitaires.

L'indécision vocationnelle semble jouer un rôle important dans le processus de l'abandon scolaire. L'orientation scolaire et professionnelle confuse est rapportée parmi les facteurs les plus importants du décrochage au collégial (Rivière, 1996; Conseil permanent de la jeunesse, 1992; Sandler, 2000; Vigneault et St-Louis, 1987). Des études menées aux niveaux collégial et universitaire révèlent les nombreuses conséquences possibles de l'indécision :

- désengagement et désintérêt face aux études (Vigneault et St-Louis, 1987);
- changements de programme (Conseil supérieur de l'éducation, 1995; Morgan et Ness, 2003);
- prolongation des études (Falardeau, 1992);
- abandon des études (Crespo et Houle, 1995; Charest, 1997; Rivière, 1996; Sandler, 2000);
- considération que l'insertion sur le marché du travail est complexe, difficulté à s'imaginer dans le futur et difficulté à élaborer un projet professionnel (Conseil supérieur de l'éducation, 1989).

L'ensemble de ces données indique que le fait d'être inscrit à un programme universitaire ne signifie pas que le cheminement vocationnel d'un étudiant soit complété, et que cet élément peut être la cause de la réorientation ou de l'abandon des études. Le tableau 2.3, adapté de Sales *et al.*, (1996), présente la proportion des étudiants inscrits à temps plein qui avaient une idée précise ou peu précise de la profession qu'ils voulaient exercer au moment de leur première inscription universitaire. Ces données semblent indiquer que la précision de l'idée qu'ont les étudiants de la profession qu'ils vont exercer varie selon le domaine d'études.

Tableau 1.3 : Précision de l'idée des nouveaux étudiants au sujet de la profession qu'ils vont exercer

Idée sur la profession	Sciences de la santé	Sciences pures	Sciences humaines	Arts et lettres
Idée précise	78,5%	59,4%	60,5%	57,9%
Idée peu précise	21,5%	40,6%	39,5%	42,1%

1.2.4.6 Motifs invoqués pour justifier la réorientation de programme

Outre les motifs invoqués pour justifier l'*abandon*, quelques études se sont aussi intéressées plus spécifiquement aux motivations invoquées par les étudiants pour justifier un *changement de programme*. Selon Sales *et al.* (1996), les quatre principales raisons invoquées par les étudiants au baccalauréat ayant effectué un changement de programme sont le manque d'intérêt pour le programme (40,3%), la réorientation des choix de carrière (18,3%), les obligations professionnelles ou le désir de trouver un emploi (11,7%) et le fait d'être accepté dans un autre programme (7,5%), soit un total de 77,8% pour ces quatre raisons combinées. Les raisons invoquées par les personnes effectuant un changement de programme apparaissent donc similaires à celles invoquées pour l'interruption des études.

1.2.5 Conclusions sur l'abandon universitaire

L'abandon scolaire à l'université est un phénomène important : entre 30 et 40% des étudiants s'inscrivant au baccalauréat ne terminent pas leur formation initiale. La définition traditionnelle voulant que l'abandon consiste en la non-diplomation dans un programme a longtemps occulté le fait que des étudiants peuvent abandonner de diverses façons (arrêt

définitif, temporaire, volontaire ou pour une réorientation). La nouveauté de la prise en compte de ces différents types d'abandon fait en sorte qu'il n'existe pas de consensus sur les différentes typologies de catégories d'abandon, et conséquemment les données à ce sujet sont encore fragmentaires. Les mêmes difficultés existent en ce qui a trait aux motifs d'abandon : l'absence de consensus dans la catégorisation des motifs rend difficile la comparaison d'études utilisant des méthodes et des catégories différentes.

Une revue de la littérature sur le sujet nous permet toutefois de constater que tous les domaines d'études ne sont pas affectés de la même façon par l'abandon. On dénote par exemple que le taux d'abandon est plus élevé en sciences humaines et en arts que dans d'autres domaines (Day, Murphy et Mariott, 1987; Gilbert, 1991; Commission des universités sur les programmes, 2000; MEQ, 2002b). Les étudiants des sciences humaines effectueraient aussi davantage de changements de programmes que ceux d'autres disciplines (Sales *et al.*, 1996). De plus, les étudiants des sciences humaines et des arts considèrent davantage qu'il leur sera difficile de trouver un emploi et auraient une idée moins précise de la profession qu'il vont exercer (Sales *et al.*, 1996). Plusieurs études soulignent à cet effet l'influence de l'indécision vocationnelle sur le processus d'abandon (Crespo et Houle, 1995; Charest, 1997; Rivière, 1996; Sandler, 2000). Les besoins d'intervention seraient ainsi plus importants dans certains domaines que dans d'autres.

Ces abandons représentent des coûts, tant pour l'individu que pour l'institution d'enseignement et la société en général (Grayson et Grayson, 2003; MEQ, 2003). Bien qu'une proportion des abandons soit temporaire (« Stop-outs ») ou mène potentiellement à un diplôme dans un autre domaine (« Transfer-outs »), il demeure que ces cheminements sont eux aussi coûteux en temps (allongement des études) (Sales *et al.*, 1996) et en argent, tant pour l'étudiant que pour la société en général. Il serait donc souhaitable de les prévenir et de les limiter tout autant que les abandons définitifs.

1.3 L'encadrement étudiant à l'université

Il appert que l'université, lieu où se déroulent les études et potentiellement l'abandon, devrait faire tout ce qui lui est possible pour éviter, limiter ou prévenir ce phénomène. Cependant, la capacité des universités à contrer ce phénomène varie selon les causes et les motifs à l'origine de l'abandon.

Lorsqu'on se penche sur l'éventail des motifs invoqués par les étudiants pour justifier leur abandon, on constate que certains motifs sont d'ordre strictement personnel (par ex. des obligations familiales ou des raisons de santé). Les institutions universitaires ont peu d'emprise sur de tels motifs. Elles peuvent néanmoins offrir une flexibilité dans la gestion des programmes et des horaires, des services de garde (Mamboundou *et al.*, 2003), ainsi que certains services limités d'aide aux étudiants comme le soutien psychologique.

L'université possède un moyen d'action limité sur certains autres facteurs, comme les problèmes financiers. L'institution peut intervenir directement grâce aux prêts et bourses, mais ne saurait subvenir à l'ensemble des besoins économiques de la totalité de ses étudiants. Elle peut notamment offrir de la flexibilité au niveau des plages horaires des cours (par ex, des cours du soir pour faciliter la conciliation travail-études), des modalités des programmes d'études (par ex, le temps partiel) et de la durée du programme (Machabée, 2001).

Par contre, l'université a un rôle plus clair à jouer face à d'autres motifs invoqués pour justifier l'abandon. L'insatisfaction face à certains programmes et à l'enseignement devrait mener à une réflexion et à une réorganisation de certaines structures ou pratiques institutionnelles.

Enfin, certains motifs, tels l'indécision vocationnelle et la perception des débouchés, sont de nature personnelle mais peuvent être influencés par les établissements d'enseignement. En effet, les universités ont un rôle à jouer en fournissant aux étudiants des informations adéquates sur les programmes et leurs débouchés, ainsi que des ressources et de l'encadrement permettant de faire des choix éclairés (Trudeau, 2005). Pourtant, la Commission des universités sur les programmes (2000), qui s'est penchée sur les causes possibles du faible taux de diplomation des étudiants universitaires québécois, identifie plusieurs lacunes à ce sujet. La Commission indique que les problèmes expérimentés par certains programmes peuvent être dus à des informations insuffisantes ou inadéquates sur le programme, à des lacunes dans la qualité de la pédagogie, à des déficiences sur le plan de l'encadrement, ou encore à la perception de certains programmes comme ne comportant pas de débouché. Bien que des personnes-ressources soient déjà présentes dans le milieu de l'étudiant pour l'aider dans son choix de carrière ou de formation (i.e. professeurs, conseillers d'orientation, personnel de soutien attaché aux programmes universitaires), ces personnes n'ont pas toujours le temps qu'il faut à accorder à l'étudiant et n'ont pas toujours une

expérience directe de la profession ou de la spécialisation qui intéresse l'étudiant (Trudeau, 2005). L'absence d'information adéquate sur le programme et ses débouchés, combinée à un encadrement déficient, peut contribuer à l'indécision vocationnelle, qui à son tour peut mener à des changements de programmes ou à l'abandon.

Même avec de bonnes intentions, les universités sont confrontées à de nombreuses difficultés dans la dispensation de services aux étudiants, cela dans un contexte de plus en plus soumis aux impératifs financiers et à la concurrence (Commission parlementaire sur la qualité, l'accessibilité et le financement des universités, 2003). Le Ministère de l'éducation (2002a) impose aux universités des contrats de performance dans lesquels leurs budgets sont contrôlés en fonction de leur rendement. Le ratio étudiants-professeur est en croissance constante dans les universités du Québec depuis 10 ans; il est passé de 18,43 étudiants par professeur en 1994 à 21,37 étudiants par professeur en 2003, soit un déficit estimé de quelque 1340 professeurs dans l'ensemble du système universitaire québécois (Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, 2004). Il en résulte un enseignement moins personnalisé.

Dans ce contexte, les universités sont ouvertes à de nouvelles façons d'offrir de l'encadrement aux étudiants. Il est clair qu'un seul programme d'intervention ou qu'une seule série de mesures ne pourrait s'attaquer à la fois à toutes les dimensions de la problématique de l'abandon des études. Néanmoins, certaines avenues semblent prometteuses, notamment en ce qui a trait aux façons de contrer l'indécision vocationnelle et la méconnaissance des débouchés.

1.3.1 Encadrement et indécision vocationnelle

Plusieurs auteurs soulignent l'interdépendance entre le développement de l'identité et le développement vocationnel (Super, 1984; Bleau, 2000; Bujold et Gingras, 2000; Morgan et Ness, 2003). Le développement vocationnel serait un processus qui pourrait se faire par l'exploration et la clarification de l'identité (Super, 1963; Morgan et Ness, 2003). Encourager le développement de l'identité des étudiants diminuerait les difficultés reliées à leur choix de carrière (Morgan et Ness, 2003).

D'après Super (1963), l'identification à des modèles jouerait aussi un rôle important dans le développement vocationnel. L'individu découvre dans son environnement des

modèles professionnels auxquels il peut s'identifier. Si les modèles ne sont pas disponibles dans le milieu familial, ils peuvent être pris dans l'entourage de l'individu. Parallèlement, plusieurs théoriciens de l'identité (Belenky *et al.*, 1997; Chickering et Reisser, 1993) suggèrent qu'un individu à un stade de développement de l'identité moins avancé aura tendance à moins faire confiance à son propre jugement et à plutôt chercher des réponses auprès de personnes « expertes ». Morgan et Ness (2003) recommandent aux intervenants dans le domaine du choix de carrière de maintenir une image d'expert lors de leurs premières rencontres avec les étudiants afin de développer une relation positive.

Les travailleurs de différentes professions exerçant sur le marché du travail semblent correspondre à cette représentation d'« experts », soit des personnes auxquelles les étudiants auront tendance à faire confiance pour explorer leur identité professionnelle. De par leur statut et leur expérience, ils sont aussi susceptibles de jouer le rôle de modèle (Jacobi, 1991; Cohen, 1993; Houde, 1995; Hamilton et Darling, 1996; Galbraith, 2001; SJB Research Consulting, 2003) auprès des étudiants faisant preuve d'indécision vocationnelle. Grâce à leur connaissance de leur profession et de leur milieu de travail, ces travailleurs peuvent informer les étudiants sur les réalités de leur métier et les accompagner dans leur exploration (Cohen, 1993; Houde, 1995). Ils sont aussi bien placés pour informer les étudiants quant aux débouchés possibles dans leur domaine et quant aux cheminements qui y conduisent (Schulz, 1995).

Il est possible de mettre des professionnels actifs dans leur milieu de travail en contact avec des étudiants dans le cadre de programmes de mentorat. Tout comme les conseillers d'orientation, le rôle des mentors n'est pas de fournir des réponses à l'étudiant et de décider à sa place, mais bien de l'accompagner dans son cheminement décisionnel. Ainsi, sans que les mentors fournissent des réponses pour l'étudiant, la crédibilité dont ils jouissent en tant qu'experts est susceptible de stimuler les étudiants à entrer en contact avec eux et à développer leur identité professionnelle. Plusieurs auteurs estiment que le mentorat est un moyen efficace d'intervenir auprès des étudiants faisant preuve d'indécision vocationnelle (Cuerrier, 1998; McMahon, Limerick et Gillies, 2004).

1.4 Le mentorat

Le concept du mentorat remonte à l'antiquité grecque. Le terme provient du personnage Mentor de l'Odyssée d'Homère, que la déesse Athéna personnifie pour guider Télémaque, le fils d'Ulysse. Différentes variations du concept de mentorat ont été présentes au fil de l'histoire, par exemple dans la relation maître-apprenti dans les guildes artisanes au Moyen Âge. Le mentorat bénéficie actuellement d'une recrudescence de popularité dans les sociétés occidentales. Une recherche documentaire sur PsychInfo effectuée sur le mot « mentorat » par Trudeau (2005) a recensé pas moins de 1565 publications scientifiques au cours des 20 dernières années, dont près de la moitié ont paru au cours des 5 dernières années.

1.4.1 Définition du mentorat

Le mentorat connaît plusieurs définitions, parmi lesquelles :

Le mentorat désigne une relation dans laquelle une personne ayant de l'expérience vient en aide à un individu qui possède moins de vécu et qui est en période de changement ou de croissance (Légaré, Lajoie et Trudeau, 2002, p.129).

Aide personnelle, volontaire et gratuite, à caractère confidentiel, apportée sur une longue période par un mentor pour répondre aux besoins particuliers d'une personne (le mentoré) en fonction d'objectifs liés à son développement personnel et professionnel ainsi qu'au développement de ses compétences et des apprentissages dans un milieu donné (Office québécois de la langue française, 2005, site Web).

Les définitions du mentorat sont nombreuses et varient selon le contexte et les objectifs de la relation mentorale (Jacobi, 1991). Une revue exhaustive des différentes définitions du mentorat a été effectuée par Cuerrier (2003). Suite à une revue de la littérature dans de nombreux domaines (éducation, gestion de personnel, psychologie, sociologie, etc.), Galbraith (2001) propose néanmoins certains éléments faisant consensus dans la plupart des définitions du mentorat. Ainsi, le mentorat :

- est un processus qui se déroule dans un contexte;
- implique la relation entre un individu ayant plus de connaissances et un individu ayant moins d'expérience;
- fournit un « réseautage » professionnel, du soutien, un guide, du modelage et de l'encouragement;
- est un processus développemental aux plans personnel, professionnel et psychologique;

- est une relation sociale réciproque;
- permet la transformation de l'identité tant pour le mentor que pour le mentoré (Traduction libre de Galbraith, 2001, p.31).

Malgré quelques variations sur certains points, les caractéristiques proposées par Galbraith représentent assez bien plusieurs définitions existantes du mentorat. Houde (1995) considère pour sa part que le caractère volontaire et gratuit de l'engagement des mentors et mentorés est essentiel pour qu'il y ait présence de mentorat.

Le mentorat peut prendre plusieurs formes, selon qu'il est plus spontané et informel, ou plus structuré et officiel. Il va de la relation traditionnelle dans laquelle un artisan transmet son savoir à un apprenti (défini par certains auteurs comme du « coaching », voir Cuerrier, 2003), à des programmes de mentorat institutionnels dans lesquels une organisation planifie et gère le jumelage des mentors et des mentorés dans un but précis (Houde, 1995). Le mentorat peut aussi être appliqué à divers contextes : l'insertion professionnelle, les études, le développement personnel ou le choix de carrière (Cohen et Galbraith, 1995; Cuerrier, 2003).

Plusieurs auteurs soulignent que la relation de mentorat jouerait un rôle important dans le développement personnel, social et professionnel du mentoré (Cohen et Galbraith, 1995; Houde, 1995; McManus et Russell, 1997; Schulz, 1995).

1.4.2 Mentorat et mentorat vocationnel

Bien que le mentorat puisse être appliqué à divers contextes, la majorité des programmes de mentorat recensés sont reliés au développement de carrière (Cuerrier, 2003). Gray et Gray (1990) proposent cinq moments du développement de la carrière dans lesquels le mentorat peut être utile, s'adressant chacun à des mentorés à différentes étapes de leur vie professionnelle :

1. Sensibilisation à la carrière (jeunes à risques ou talentueux);
2. Préparation à la carrière (étudiants cégepiens ou universitaires);
3. Planification de carrière (professionnels débutants);
4. Développement de carrière (professionnels d'expérience);
5. Avancement de carrière (professionnels aguerris).

Face à la problématique soulevée par l'abandon scolaire à l'université, il appert que deux de ces étapes sont pertinentes, selon l'avancement du processus de décision de carrière de l'étudiant. D'une part, les études recensées précédemment soulèvent que le fait qu'un

étudiant soit inscrit dans un programme universitaire ne signifie pas qu'il soit fixé sur un choix de carrière. D'autre part, qu'un étudiant soit fixé sur une discipline précise ne signifie pas non plus qu'il soit fixé sur une des multiples spécialisations éventuelles existant dans le domaine. Ainsi, un programme de mentorat universitaire peut s'inscrire à la fois dans l'étape de sensibilisation à la carrière et de préparation à la carrière. Ce type de mentorat qui s'intéresse spécifiquement à la maturation du choix professionnel est parfois désigné en tant que *mentorat vocationnel* (Légaré, Trudeau, Lajoie, 2002).

Des programmes de mentorat ont été implantés dans plusieurs universités du Québec : *Programme de mentorat professionnel* et *PsyberMentor* à l'Université du Québec à Montréal, *Mentors de carrière* à l'Université d'Ottawa, *Les faces à FAQ* à l'Université de Sherbrooke et *Télémaque* à l'Université de Montréal.

1.4.3 Le rôle du mentor

Plusieurs auteurs se sont intéressés au rôle du mentor et aux comportements que le mentor devrait accomplir pour bien remplir ce rôle. Houde (1995) et Cohen (1993) proposent tous deux des modèles de la relation de mentorat dont les objectifs et les rôles évoluent avec le développement de la relation. Bien que ces modèles ne se limitent pas à des contextes de mentorat axés sur le développement de la carrière, leur analyse permet d'illustrer comment la relation de mentorat peut répondre à certains des besoins des étudiants qui abandonnent leurs études.

Au début de la relation, l'objectif est de développer la relation comme telle. Cette étape correspond à la première phase des modèles de Houde (« commencement de la relation ») et de Cohen (« emphase relationnelle »). Les comportements sont axés sur l'écoute, l'ouverture, l'intérêt et l'empathie (Cohen, 1993). Le mentoré s'identifie au mentor qui peut lui servir de modèle (SJB Research Consulting, 2003). Il se peut également qu'il y ait une idéalisation du mentor par le mentoré (Houde, 1995). Selon la théorie de Super (1963), l'identification au mentor contribuerait au développement vocationnel. Cette étape de la relation semble aussi répondre aux recommandations de Morgan et Ness sur la pertinence pour l'intervenant dans le domaine du choix de carrière de prendre un rôle d'« expert » en début de relation (Morgan et Ness, 2003).

Une fois la relation établie, l'emphase est mise sur le transfert d'informations. Cette étape correspond à la seconde phase des modèles de Houde et de Cohen (« emphase sur l'information »). Cohen suggère que le mentor réponde clairement aux demandes d'information et aide le mentoré à clarifier sa situation. Du point de vue relationnel, Houde suggère que la relation devienne plus égalitaire et que l'idéalisation du mentor s'atténue. Cette étape de la relation permet au mentoré d'obtenir des informations qu'il n'avait pu obtenir autrement sur la profession et sur ses débouchés (Schulz, 1995). Elle permet de concrétiser sa vision de la profession et de faire des ponts avec le marché du travail.

Avec l'évolution de la relation, l'emphase est mise non seulement sur la clarification de la position du mentoré mais aussi sur l'exploration des avenues possibles pour lui. Cette étape correspond à la troisième phase du modèle de Cohen (« facilitation et confrontation »). Le mentor guide le mentoré dans son exploration. Il peut aussi tester sa motivation et ses capacités en utilisant certaines formes de confrontation (Cohen, 1995). D'autres auteurs insistent sur l'idée que le mentor doit « *mettre au défi* » et stimuler son mentoré (Daloze, 1986). L'exploration et la clarification du choix de carrière, caractéristiques de cette étape, permettraient au mentoré de développer son identité vocationnelle (Bégin, Bleau et Landry, 2000; Morgan et Ness, 2003).

Cohen se fait plus spécifique quant à l'évolution de la relation en proposant une quatrième phase à la relation de mentorat (« Modelage et emphase sur la vision du mentoré »). Par le modelage, le mentor motive le mentoré et lui montre qu'il est possible de réussir, notamment en partageant son expérience. En mettant l'accent sur la vision du mentoré, le mentor vise à redonner le contrôle à celui-ci et à l'encourager à poursuivre ses rêves et son développement. Cette dernière étape prépare le dénouement de la relation qui peut alors se terminer.

Ainsi, l'établissement d'une relation avec un mentor semble répondre à plusieurs des motifs invoqués par les étudiants lors de leur abandon scolaire. À travers leurs interactions avec les mentors, les étudiants peuvent:

- obtenir de l'information concrète sur la profession, le milieu de travail et les cheminements pouvant y conduire;
- obtenir une perception réelle des possibilités de débouchés;
- explorer, clarifier et développer leur identité vocationnelle et préciser leur choix de carrière;
- créer des liens avec le milieu du travail;

- bénéficier d'une forme d'encadrement plus individualisée.

L'ensemble de ces facteurs peut en retour renouveler la motivation de l'étudiant pour ses études (Lajoie *et al.*, 2006).

1.4.4 Efficacité du mentorat

Depuis les 20 dernières années, le mentorat a bénéficié d'une popularité grandissante (Jacobi, 1991; Trudeau, 2005). Cette forme d'intervention a été appliquée dans plusieurs domaines, auprès d'une variété de populations et avec différents objectifs. Cependant, malgré un développement rapide du nombre de programmes de mentorat, il semble que la recherche ait tardé à évaluer empiriquement l'efficacité de tels programmes (Jacobi, 1991). Divers éléments contribuent à rendre la recherche évaluative du mentorat complexe :

- l'inexistence d'un consensus sur la définition opérationnelle du mentorat (Noe, 1988; Jacobi, 1991; Hall, 2003);
- la diversité et la variabilité subséquente du contenu des programmes prétendant être du « mentorat » (Jacobi, 1991; Hall, 2003);
- la précarité des mécanismes explicitant les liens entre le mentorat et le succès académique (Jacobi, 1991);
- le fait que peu d'études évaluent empiriquement les impacts de tels projets malgré la grande quantité de projets existants (Jacobi, 1991; Johnson et Sullivan, 1995);
- la difficulté à isoler les variables attribuables spécifiquement au mentorat dans cette forme d'intervention se déroulant en milieu naturel (Jacobi, 1991; Johnson et Sullivan, 1995; LoSciuto *et al.*, 1996);
- le fait que la portée des impacts est souvent évaluée à court terme plutôt qu'à plus long terme (Jacobi, 1991; Johnson et Sullivan, 1995);
- l'aspect multidisciplinaire du mentorat qui fait en sorte que la littérature est morcelée parmi divers domaines (Dubois *et al.*, 2002).

Étant donné la grande diversité de programmes de mentorat, il n'existe pas de « corpus unifié des effets du mentorat », mais plutôt un ensemble d'effets observés selon les domaines, les populations et les objectifs des programmes.

Des programmes s'adressant aux enfants défavorisés auraient une incidence sur les habiletés sociales (moins de comportements violents envers autrui) et les habitudes d'études (O'Donnell *et al.*, 1997). Des programmes de mentorat destinés aux jeunes dévavorisés (« à risque ») auraient une incidence positive sur la perception de l'école, (LoSciuto *et al.*, 1996; Rogers et Taylor, 1997; Tierney *et al.*, 2000), sur l'absentéisme scolaire (McPartland et Nettles, 1991; Rogers et Taylor, 1997; Tierney *et al.*, 2000), sur l'abandon scolaire (Slicker et

Palmer, 1993), sur le rendement scolaire des élèves (McPartland et Nettles, 1991; Slicker et Palmer, 1993; Tierney *et al.*, 2000), sur les comportements violents envers autrui (Tierney *et al.*, 2000), sur l'utilisation de drogues et d'alcool (LoSciuto *et al.*, 1996; Rogers et Taylor, 1997; Tierney *et al.*, 2000) et sur les relations avec les pairs et la famille (LoSciuto *et al.*, 1996; Rogers et Taylor, 1997; Tierney *et al.*, 2000). Une évaluation de 10 programmes s'adressant aux jeunes par Jekielek *et al.* (2002) confirme les effets précédents, sauf en ce qui a trait au rendement scolaire et à l'abandon scolaire.

Des programmes s'adressant aux enseignants débutants les aideraient à faire face à leurs nouveaux défis, amélioreraient leurs habiletés d'enseignement (Danielson, 1999) et diminueraient leur taux de démission (National Association of State Boards of Education, 1998).

Un grand nombre de projets ont été développés dans de nombreux collèges et universités. Jacobi (1991) identifie plusieurs objectifs recherchés dans le mentorat appliqué aux étudiants universitaires :

- amélioration de la performance académique;
- soutien des étudiants à risque d'abandon;
- promotion de la transition vers les études avancées ou vers l'enseignement;
- modification des perceptions des institutions impersonnelles vers des institutions plus humaines.

Néanmoins, les bénéfices du mentorat pour une population universitaire sont moins bien documentés. Cela est en partie dû au petit nombre de programmes ayant été formellement évalués et à la grande variabilité des modalités des programmes. Plusieurs programmes font une utilisation plutôt libérale des termes mentorat et tutorat, et il est parfois difficile de classer le type d'aide impliqué (Jacobi, 1991; Storey, 2002). Les programmes de mentorat/tutorat s'adressant aux étudiants universitaires visent généralement à favoriser la persévérance scolaire en ciblant des étudiants plus à risque d'abandonner leurs études, comme les étudiants faisant partie de minorités ou ayant des moyennes académiques plus faibles (Storey, 2002). L'analyse de plusieurs de ces programmes indique leur influence positive sur la performance académique et la persévérance scolaire (McNamara et Kelly, 1996; IMIR Research Brief, 1997; Higgins, 2004). Cependant, Grant-Vallone et Ensher (2000) ont obtenu des résultats plus contradictoires : les étudiants du programme ayant eu un mentor auraient été plus stressés que ceux n'ayant pas eu de mentors. Ces auteurs notent

cependant qu'il n'est pas possible d'évaluer si les étudiants ont fait appel à un mentor justement parce qu'ils étaient plus stressés ou si c'est la relation à un mentor qui a créé le stress.

1.4.5 Conditions de succès des programmes de mentorat

Plusieurs études se sont intéressées aux effets de la relation mentorale sur le mentoré, mais relativement peu d'études se sont intéressées aux conditions faisant en sorte que le mentorat ait du succès (Noe, 1988). Une méta-analyse de l'évaluation de 55 programmes de mentorat destinés à des jeunes révèle que de façon générale, le mentorat peut avoir un impact sur un grand nombre de facteurs, mais que cet impact est modeste pour l'adolescent moyen (Dubois *et al.*, 2002). Néanmoins, plusieurs auteurs ayant effectué une revue de la littérature sur les évaluations de programmes de mentorat soulignent qu'il est possible d'identifier des caractéristiques qui font en sorte que certains programmes ont des effets plus importants que d'autres. (Johnson et Sullivan, 1995; Dubois *et al.*, 2002; Hall, 2003). Les programmes de mentorat auraient plus d'incidence sur les jeunes identifiés comme « à risque » (Freedman, 1992; Hamilton et Hamilton, 1992; Dubois *et al.*, 2002). Les impacts seraient aussi plus importants dans les programmes où les dyades se rencontrent fréquemment (Johnson et Sullivan, 1995; Dubois *et al.*, 2002), et où la relation s'étend sur une certaine période de temps (Dubois *et al.*, 2002; Hall, 2003). Inversement, des programmes mal implantés auraient des probabilités de provoquer des effets négatifs auprès des jeunes « à risque » (Dubois *et al.*, 2002).

Au-delà des caractéristiques des mentorés ou de la relation de mentorat, plusieurs auteurs soulignent que la façon dont les programmes de mentorat sont structurés et gérés peut avoir un impact important sur les effets observés (McPartland et Nettles, 1991; Einolf, 1995; Dubois *et al.*, 2002). Ils soulignent aussi l'importance de la conformité des interventions des mentors avec ce qui est prescrit par le programme (Slicker et Palmer, 1993; LoSciuto *et al.*, 1996; Dubois *et al.*, 2002). Plusieurs travaux soutiennent que les effets seraient plus saillants lorsque les programmes s'inspirent des recommandations de qualité faites dans la littérature (Johnson et Sullivan, 1995; Dubois *et al.*, 2002; Hall, 2003). Légaré (2005) a effectué un recensement des différentes règles à suivre afin de favoriser l'efficacité du mentorat. Ces règles sont présentées dans le tableau 1.4.

Tableau 1.4 : Règles afin de favoriser l'efficacité du mentorat

-
- Le programme doit être structuré, géré et suivi par une équipe de coordination compétente dans le domaine du mentorat (Freedman, 1992; Kerr, Schulze et Woodward, 1995; Slicker et Palmer, 1993; Dubois *et al.*, 2002; Hall, 2003);
 - Le rôle et les responsabilités du mentor et ceux du mentoré, de même que les objectifs de la relation doivent être clairement définis et compris des participants (Einolf, 1995; Hamilton et Hamilton, 1992; Kerr, Schulze et Woodward, 1995; Noe, 1988);
 - Le mentor doit posséder (ou acquérir dans le cadre du programme) certaines compétences et attitudes interpersonnelles, telles l'écoute, l'empathie, l'initiative, la capacité d'évaluer les besoins des étudiants, la capacité de donner du feed-back constructif, etc. (Freedman, 1992; Houde, 1995; Johnson et Sullivan, 1995; Dubois *et al.*, 2002);
 - Les participants doivent bénéficier de soutien venant de la part de l'organisation : formation, ressources, documentation, aide en cas de besoin, etc. (Cuerrier, 1998; Einolf, 1995; Freedman, 1992; Hamilton et Hamilton, 1992; Johnson et Sullivan, 1995; Kerr, Schulze et Woodward, 1995; Dubois *et al.*, 2002; Hall, 2003);
 - Idéalement, les mentors et les mentorés prennent part au processus de jumelage, même si une présélection est effectuée par l'équipe de coordination (Noe, 1988; Viator, 1999). Le premier contact avec le mentor peut par exemple être effectué par le mentoré. Celui-ci approche le mentor en lui faisant part de ses besoins et de ses attentes.
-

1.4.6 Difficultés expérimentées par les programmes de mentorat traditionnel

Malgré son intérêt, le mentorat comporte certaines limites. Plusieurs chercheurs rapportent les obstacles qui limitent le succès et la portée de ces programmes. Trois obstacles attirent particulièrement l'attention : les horaires incompatibles, l'éloignement géographique et les différences personnelles apparentes.

1.4.6.1 Les horaires incompatibles des mentors et des mentorés.

Les horaires potentiellement chargés et/ou variables des mentors et mentorés peuvent rendre difficile l'organisation des rencontres entre ceux-ci. Les chercheurs constatent la faible fréquence des rencontres entre les mentors et les mentorés rapportés par plusieurs programmes. Pourtant, la durée et la fréquence des rencontres de mentorat sont étroitement liées au succès de l'intervention (Ensher et Murphy, 1997; Freedman, 1992; Slicker et

Palmer, 1993, DuBois *et al.*, 2002). L'absence de contacts réguliers peut donc affecter le déroulement et limiter les bénéfices de la relation mentorale. De plus, les horaires potentiellement chargés des mentors et mentorés peuvent les faire hésiter à s'engager dans un programme de mentorat.

1.4.6.2 L'éloignement géographique

L'éloignement géographique entraîne parfois des problèmes de logistique pour l'organisation des rencontres entre le mentor et son mentoré. Les mentorés peuvent difficilement bénéficier de la relation mentorale s'ils n'ont pas l'occasion de rencontrer leurs mentors pour des raisons d'éloignement géographique (Noe, 1988). Cet élément est moins problématique en milieu urbain où le transport est facilement accessible, mais en région rurale la situation est différente, particulièrement pour les étudiants qui ont souvent un accès plus limité à des moyens de transport (Légaré, 2005). De plus, certaines relations sont complètement impossibles à cause des distances géographiques (un étudiant urbain qui voudrait un mentor travaillant dans une région éloignée, par exemple).

1.4.6.3 Les différences personnelles apparentes

Les variables personnelles sont susceptibles d'influencer toute relation interpersonnelle, et celles-ci n'épargnent pas les relations mentores. Des facteurs comme l'âge, le niveau d'éducation, le sexe, le statut socio-économique, ou même l'élocution peuvent entraver la création ou le maintien d'une relation mentorale (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984; Single et Muller, 1999).

1.5 Les nouvelles technologies de l'information et de communication

Alors qu'il y a à peine une dizaine d'années, Internet était l'apanage des érudits ou des fortunés, cet univers fait maintenant partie de la vie de tous les jours d'une grande partie de la population occidentale. En 2005, près de 4 millions d'adultes québécois utilisaient Internet, soit 63,5% de la population (Centre francophone d'informatisation des organisations [CEFRIO], 2005). Si l'on considère uniquement les jeunes de 16-17 ans, 90% d'entre eux utilisent Internet de façon régulière (CEFRIO, 2004). Parmi les modes de communication

possibles sur Internet (Web, clavardage, jeux en ligne, etc.), le courrier électronique est le plus populaire et est utilisé couramment par près de 60% des québécois (CEFRIO, 2005).

1.5.1 Encadrement techno-pédagogique dans les universités

L'avènement et la dissémination des nouvelles technologies permettent d'envisager de nouvelles façons de communiquer. Les universités ont réalisé l'intérêt des nouvelles technologies dans de nombreuses sphères de leurs activités. L'UQÀM dispose depuis 1998 d'un Plan stratégique des technologies de l'information (renommé depuis plan TI-Formation). Le plan vise « l'intégration et l'appropriation des nouvelles technologies par les étudiants et les professeurs » et à « placer la technologie au cœur de la mission éducative. » (UQÀM, 2001, p.16). Quelques années plus tard, le Plan TI-Formation 2003-2006 de la Faculté des sciences humaines relève de nombreuses mesures prises pour améliorer, par exemple, l'accessibilité aux services informatiques pour ses étudiants : accès à des ordinateurs grâce aux laboratoires sectoriels, adresses de courrier électronique gratuit, hébergement de sites Web, prêt d'appareils (ordinateurs, projecteurs, etc.), fournisseur d'accès Internet à distance, formations en informatique, etc. (UQÀM, 2003).

Les nouvelles technologies offrent aussi aux universités la possibilité de compléter ou de remplacer le contenu académique dispensé dans les cours. La Faculté des sciences humaines de l'UQÀM rapporte par exemple l'utilisation de sites Web de contenus servant de soutien aux cours, de cours exclusivement donnés via Internet, ainsi que l'utilisation de WebCT, une interface d'interaction entre les professeurs et les étudiants (UQÀM, 2003).

Au-delà des mesures d'accessibilité proprement dites ou du soutien pédagogique, certaines universités, particulièrement les universités virtuelles, ont aussi développé de nouvelles formes d'encadrement grâce à Internet. Ces mesures peuvent toucher différents domaines (Simard, 2004):

- aspects administratifs (inscription par le Web);
- soutien aux cours (tutorat virtuel);
- soutien à l'apprentissage en général (des textes sur « comment préparer un examen »);
- soutien financier ou à l'emploi (banques d'emplois, répertoires de bourses);
- soutien pour des difficultés personnelles liées à la situation étudiante (ex : conjugaison famille-études);
- soutien pour des difficultés personnelles non reliées à la situation étudiante (ex : toxicomanie).

Certaines de ces mesures, telles que le soutien pour l'emploi ou concernant les difficultés personnelles, indiquent que les universités souhaitent offrir de l'encadrement dans des domaines qui dépassent le mandat académique immédiat. Par exemple, la Télé-Université du Québec, une université à distance maintenant intégrée à l'UQÀM, a développé en 2005 le *Service d'Aide Virtuel aux Étudiants* (<http://benhur.teluq.quebec.ca/svae/>), un service de référence pour différentes problématiques auxquelles les étudiants peuvent être exposés dans leur vie personnelle (par ex : alcoolisme, maternité, problèmes légaux, recherche d'emploi). Ainsi, il appert qu'au-delà d'un simple moyen pour augmenter le soutien académique, les nouvelles technologies et Internet sont aussi perçus comme des moyens intéressants d'offrir un encadrement touchant divers aspects de la vie étudiante. D'autres mesures, comme le tutorat virtuel, permettent d'envisager que les liens entre les représentants de l'université et les étudiants puissent dorénavant s'effectuer via l'Internet (Simard, 2004).

1.5.2 Aspects psychosociaux d'Internet

Bien que le phénomène de l'Internet soit relativement récent, de nombreuses études se sont intéressées aux caractéristiques des interactions entre les individus sur ce réseau. Cette section présente une brève recension d'études sur l'établissement de relations par Internet et sur les caractéristiques des échanges faits via ce réseau. Elle explore aussi brièvement les effets des groupes d'entraide virtuels et le domaine de la thérapie sur Internet.

Internet serait un endroit propice au développement de relations significatives et durables (Parks et Floyd, 1996 ; Parks et Roberts, 1998 ; Poirier et Simard, 2002). Les relations virtuelles vont de la « connaissance » à la liaison romantique, et semblent couvrir un large spectre d'intensité, d'interdépendance, de profondeur, d'intimité et d'engagement (Parks et Floyd, 1996 ; Parks et Roberts, 1998). Ces relations virtuelles deviennent parfois des relations « en présence » qui peuvent durer plusieurs années (Parks et Floyd, 1996; Poirier et Simard, 2002). Plutôt que de concevoir les relations virtuelles comme des relations exotiques ou spéciales, Parks et Floyd (1996) indiquent que les participants semblent simplement concevoir ce lieu comme « une autre façon » de faire des rencontres sociales.

Le contexte anonyme de l'Internet permettrait aussi une exploration de facettes de notre identité qui peut difficilement être effectuée dans d'autres contextes (Bruckman, 1992;

Antunes, 1995). Turkle soutient qu'il y est aussi possible de développer des habiletés sociales et des aptitudes qui peuvent par la suite être utiles dans le quotidien (Turkle, 1994).

Les échanges via le réseau Internet présentent des caractéristiques qui peuvent constituer des avantages dans un contexte d'entraide et de soutien. L'anonymat propre aux communications par Internet et la faible probabilité de répercussions sur la vie de tous les jours des comportements sur Internet pourraient encourager à s'exprimer avec moins de restrictions (Kiesler, Siegle et McGuire, 1984; Reid, 1994; Walther, 1996; Suler, 2001a). Cet anonymat relatif d'Internet pourrait être facilitateur pour des problématiques où les victimes sont susceptibles de ressentir de la honte, comme les victimes d'abus sexuel (Finn et Lavitt, 1994; Miller et Gergen, 1998). Les réseaux d'entraide par Internet pourraient aussi permettre à des personnes isolées (géographiquement ou par la rareté de leur condition) ou pouvant difficilement se déplacer (personnes handicapées ou hospitalisées) de pouvoir bénéficier d'une aide qui pourrait être difficilement obtenue autrement (Madara et White, 1997; Miller et Gergen, 1998).

Des effets positifs ont été rapportés dans des groupes d'entraide virtuels pour une grande variété de problématiques : des mères célibataires (Durham *et al.*, 1998), des victimes d'abus sexuel (Finn et Lavitt, 1994), des toxicomanes (King, 1994), des personnes atteintes de trouble obsessionnel-compulsif (Stein, 1997), des adultes dont les parents étaient alcooliques (Philips, 1996), des personnes suicidaires (Miller et Gergen, 1998) et des personnes souffrant de trichotillomanie (personnes qui s'arrachent compulsivement les cheveux et les poils) (Bruwer et Stein, 2005). Les communautés virtuelles permettent aussi l'entraide et le soutien dans des contextes d'apprentissage (Bruckman, 1998) ou de communauté professionnelle (Bruckman et Resnick, 1995).

Au-delà de l'entraide et du soutien par des pairs, plusieurs auteurs se sont aussi penchés sur la dispensation de thérapies via l'Internet (Poirier et Poirier, 1998; King et Moreggi, 1998; Sempsey, 1998; Barak, 1999; Laszlo, Esterman et Zabko, 1999; Suler, 1999; Rochlen, Zack et Speyer, 2004). Ces auteurs soulignent que certaines des caractéristiques de la communication par l'entremise d'ordinateurs pourraient présenter des intérêts dans le cadre d'une thérapie (accès facile, désinhibition, réflexion, aspect thérapeutique de l'écriture, transfert, etc.), et d'autres aspects pourraient présenter des désavantages (absence d'indices non-verbaux, interprétation erronée, délais temporels,

gestion de crise, confidentialité, etc.).

Un des avantages potentiel souvent cité dans la littérature sur la thérapie par Internet est lié à ce que Walther (1996) nomme la communication « hyperpersonnelle », en vertu de laquelle les gens présentent seulement certaines parties d'eux-mêmes de façon idéalisée. Cette forme de communication serait propice au dévoilement, à la formation rapide de relations intenses et à la désinhibition (Walther, 1996). Un environnement où les échanges sont limités à du texte serait aussi propice à l'idéalisation de l'autre, à des formes de projection et au transfert (Roberts, Smith et Pollock, 1996; Suler, 1998). Ces caractéristiques de la relation par Internet pourraient être utilisées par des professionnels dans un cadre thérapeutique (King, 1998; Suler, 1999).

Plutôt que de se positionner tout à fait contre ou tout à fait pour la cyberthérapie, la plupart des auteurs soulignent qu'elle est possible avec certaines problématiques et si l'on respecte certaines conditions (Childress, 1998; Suler, 2001b). Plusieurs organismes ont d'ailleurs rédigé des recommandations et des codes d'éthique visant à encadrer cette pratique (King et Poulos, 1999; International Society for Mental Health Online, 2000; National Board for Certified Counselors, 2002).

Ainsi, tout en s'établissant comme un nouveau lieu d'échanges, l'Internet devient aussi un vecteur possible d'intervention auprès de différents groupes. Une étude des usages et de l'appropriation d'Internet chez les étudiants universitaires montre que 90% de ceux-ci ont accès et utilisent Internet tant pour la recherche d'information que pour la communication sociale (Frenette et Lajoie, 2003). Ainsi, la combinaison de la dissémination d'Internet auprès de la clientèle universitaire et de la volonté des universités d'offrir de nouvelles formes d'encadrement à ses étudiants font en sorte que de nouveaux programmes d'intervention bénéficiant de ce réseau peuvent être envisagés.

1.6 Le cybermentorat

Le cybermentorat est l'application du concept de mentorat via l'utilisation d'Internet ou des nouvelles technologies des communication. L'Office québécois de la langue française (2005) le définit sur son site Web de la façon suivante :

Mentorat où la communication est basée sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, plus particulièrement du courrier électronique, des forums de

discussion et de la visioconférence. Le cybermentorat s'oppose au mentorat présentiel (ou présenciel), en anglais « face-to-face mentoring » ou « presential mentoring », qui se caractérise par la présence réelle du mentor auprès des mentorés.

Le cybermentorat partage les objectifs du mentorat traditionnel. Il vise l'établissement de relations permettant le développement du mentoré au plan personnel, scolaire, social ou professionnel. Plusieurs auteurs estiment que les caractéristiques du cybermentorat permettent d'atténuer ou d'éliminer certaines des difficultés traditionnellement rencontrées dans les programmes de mentorat conventionnels (Single et Muller, 1999; Wheeldon et Lehmann, 1999; Ensher *et al.*, 2003). Selon ces auteurs, l'utilisation des technologies de l'information permet de créer des opportunités de mentorat impossibles dans un contexte traditionnel, par exemple avec des personnes ayant des horaires chargés ou variables, ou encore entre des personnes éloignées géographiquement.

1.6.1 Avantages du cybermentorat

Le cybermentorat comporte plusieurs attraits. Il bénéficie notamment de certains avantages hérités de la nature des échanges faits par le biais d'Internet. Les paragraphes suivants présentent certains de ces intérêts : transcendance temporelle, transcendance géographique, anonymat relatif des relations et trace écrite des communications. Certaines caractéristiques du cybermentorat qui peuvent se révéler avantageuses du point de vue de la gestion des projets sont aussi présentées.

1.6.1.1 Transcendance temporelle

Comme elles se déroulent par le biais d'échange de courrier électronique, les relations de cybermentorat peuvent être qualifiées d'*asynchrone*, c'est-à-dire qu'elles se font en différé : un participant envoie son message à un moment donné, et l'autre le reçoit à un autre moment dans le temps, puis choisit d'y répondre au moment désiré. L'asynchronie permet ainsi d'établir des relations entre deux personnes dont l'horaire pourrait ne pas être compatible et n'ayant pas la possibilité de se rencontrer en personne à un même moment (Wellman, 1996; Ensher *et al.*, 2003). Cette difficulté a été soulignée précédemment comme un des obstacles aux succès des programmes de mentorat. L'asynchronie évite de ressentir une pression d'avoir à répondre immédiatement et permet la rédaction de messages réfléchis

(Single et Muller, 1999). Elle permet aussi de tolérer des différences dans la vitesse de communication et dans la fréquence des messages (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984)

1.6.1.2 Transcendance géographique

Comme le cybermentorat se déroule via Internet, il n'est pas soumis aux contraintes géographiques. Ainsi, une relation de mentorat peut être établie entre deux personnes géographiquement éloignées, alors qu'il aurait été impossible dans le cas du mentorat traditionnel de mettre en présence ces deux personnes sur une base régulière. Le cybermentorat élargit donc le bassin de possibilités tant pour les mentors que pour les mentorés (Harrington, 1999; Ensher *et al.*, 2003). Il permet aussi à des personnes de milieux éloignés de participer à un programme de mentorat qui n'aurait pu être élaboré dans leur milieu à cause d'un trop petit bassin de candidats (par exemple, du mentorat pour chirurgiens cardiaques en Gaspésie).

La transcendance géographique d'Internet permet aussi de faciliter les relations de mentorat en éliminant la nécessité de déplacement pour se rendre à une éventuelle rencontre en personne. Il rend ainsi plus aisé aux personnes ayant des contraintes de temps ou de déplacement de participer à un projet de mentorat (Muller, 1997; Wheeldon et Lehmann, 1999).

1.6.1.3 Anonymat relatif des relations

Puisqu'il limite les interactions à des messages textuels, le cybermentorat comporte une importante part d'anonymat. Bien que les participants soient identifiés par leurs noms et qu'ils discutent de leur vécu, plusieurs des indices imminement présents lors des rencontres face-à-face sont absents. Cet environnement permettrait d'atténuer les différences perçues entre des groupes de statut différent (statut social, ethnie, situation socio-économique, ou l'âge) qui pourraient nuire à la communication (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984; Wellman, 1996; Miller et Gergen, 1998; Ensher *et al.*, 2003) ou à l'établissement de la relation (Stoll, 1995; Single et Muller, 1999) dans d'autres contextes. Certains auteurs critiquent néanmoins cette vision optimiste et estiment plutôt que la communication par le biais d'ordinateurs peut

accentuer les relations de pouvoir en accroissant les opportunités de surveillance et de contrôle (Spears et Lea, 1994).

1.6.1.4 Trace écrite des communications

La nature écrite des courriers électroniques comporte certains avantages pour les participants au cybermentorat. Elle permet d'abord la réflexion ; les participants peuvent relire les messages qu'ils reçoivent pour bien les assimiler. Ils ont aussi la possibilité de relire leurs propres messages avant de les envoyer afin de prendre un recul et les clarifier (King, 1994; Suler, 1998; Poirier et Simard, 2002). La nature écrite, ainsi que l'asynchronisme des communications, permet de ne pas répondre trop vite et avec émotion à un message qui choque (Kiesler, Siegel et McGuire., 1984). La conservation des messages écrits permet aussi une continuité dans la relation. Elle permet un retour sur les échanges passés et de constater l'évolution de la relation (Suler, 1997; Ensher *et al.*, 2003).

1.6.1.5 Avantages dans la gestion de projet

Le cybermentorat comporte aussi certains avantages du point de vue de la gestion de projet. Le jumelage entre les mentors et les mentorés peut être fait grâce à un système partiellement automatisé (Muller, 1997) ou directement par les mentorés eux-mêmes grâce à l'utilisation d'une banque de mentors (Lajoie, Trudeau et Simard, 2002; SJB Research Consulting, 2003; Légaré, 2005), ce qui évite aux gestionnaires d'avoir à effectuer le pairage. Comme les échanges se déroulent par courrier électronique, il n'y a pas nécessité d'organiser des rencontres en personne ou de prévoir des locaux pour le faire. L'évitement des soucis de logistique et de pairage réduit le temps nécessaire à la gestion du projet, et ainsi éventuellement les coûts d'administration de celui-ci (Muller, 1997).

La trace écrite des échanges comporte aussi un intérêt pour les gestionnaires de programme. Ils pourront constater si les interactions concordent avec les objectifs du programme, et ajuster le projet, les consignes ou l'animation afin de mieux répondre aux besoins des participants (Suler, 1999; Légaré, 2005). Les données enregistrées pourront aussi servir dans un contexte d'évaluation ou de recherche sur le programme, lors de recherche qualitative impliquant l'analyse de contenu des échanges (Poirier et Poirier, 1998; Lajoie,

Légaré et Plante, 2004). Bien entendu, toute utilisation des données pour des fins de recherche ou d'évaluation doit être clairement explicitée aux usagers et demeurer conditionnelle à leur consentement (Poirier et Poirier, 1998).

1.6.2 Efficacité des programmes de cybermentorat

Compte tenu du développement récent des technologies permettant d'effectuer des projets de cybermentorat, peu de projets existent et encore moins ont été documentés. Si peu d'études évaluent les effets du mentorat, encore moins d'études se sont penchées sur les effets du cybermentorat (Ensher *et al.*, 2003; Légaré, 2005). Le paragraphe suivant présente sommairement divers programmes ayant fait l'objet d'évaluations. Les résultats des évaluations sont combinés dans les paragraphes subséquents.

Des évaluations ont été effectuées sur un nombre limité de projets de cybermentorat. Le programme « Telementoring Young Women in Science, Engineering and Computing » (<http://www.edc.org/CCT/telementoring/>) visait à encourager les jeunes femmes de niveau secondaire à envisager des carrières dans le domaine des sciences et des technologies en les mettant en contact avec des femmes ayant eu du succès dans ces domaines (Bennett *et al.*, 1998). Le programme « Mentornet » (<http://www.mentornet.net/>) vise à encourager la persévérance et la représentation des jeunes filles de niveau postsecondaire dans les domaines de l'ingénierie et des sciences en les mettant en contact avec des professionnels de ces disciplines (Ithaca Evaluation Group, 1999; SJB Research Consulting, 2003). Le programme Academos (<http://www.academos.qc.ca>) vise à encourager le choix de carrière, la poursuite des études et l'insertion au marché du travail des jeunes des niveaux secondaire et collégial en les mettant en contact avec des travailleurs de tous les secteurs d'emploi (Légaré, 2005).

La plupart des programmes de cybermentorat rapportent la satisfaction de leurs participants (Benett *et al.*, 1998 ; Ithaca Evaluation Group, 1999 ; SJB Research Consulting, 2003; Légaré 2004). Les mentorés rapportent aussi avoir reçu des informations utiles concernant les carrières explorées dans le cadre du cybermentorat (Benett *et al.*, 1998 ; Ithaca Evaluation Group, 1999 ; Légaré 2004) et que leur perception du travail dans le domaine exploré a été positivement influencée (Benett *et al.*, 1998). La satisfaction des mentorés serait

aussi liée au sentiment d'avoir pu poser ses questions, d'avoir obtenu du soutien, de l'encouragement et d'avoir partagé ses inquiétudes (SJB Research Consulting, 2003; Légaré, 2005). Ces dernières études indiquent aussi que la satisfaction des mentorés serait reliée à l'impression d'avoir plus confiance en soi et de sentir moins seul.

Des projets ont aussi identifié un lien positif entre la fréquence (Bennett *et al.*, 1998 ; Ithaca Evaluation Group, 1999) ou la quantité (Légaré, 2005) des messages et la satisfaction des participants. La satisfaction serait aussi corrélée au fait d'avoir eu des interactions avec plus d'un mentor (Légaré, 2005). Le cybermentorat aurait aussi influencé positivement l'estime de soi des mentorés (Ithaca Evaluation Group, 1999). L'évaluation des contenus indique que les échanges effectués dans le cadre de ces programmes avaient trait au travail et à la formation (Ithaca Evaluation Group, 1999 ; Légaré, 2005; Lajoie *et al.*, 2006).

Les conclusions du projet Academos suggèrent que sans permettre aux étudiants d'arrêter leur choix de carrière, la participation à ce projet de mentorat leur permet d'évoluer dans leur cheminement de carrière (Légaré, 2005). Lajoie *et al.* (2006) ont évalué les effets du cybermentorat sur la motivation scolaire et professionnelle des étudiants du second cycle du secondaire. Leurs travaux indiquent que la participation active à un programme de cybermentorat vocationnel peut augmenter significativement la motivation scolaire tant intrinsèque (liée au plaisir) que autodéterminée (perception de l'utilité de l'école), et provoquer une diminution de l'amotivation (absence de motivation).

De leur côté, les mentors seraient satisfaits d'avoir pu être utiles à des jeunes intéressés par leur métier (Ithaca Evaluation Group, 1999 ; SJB Research Consulting, 2003; Légaré 2004). Ils rapportent aussi avoir développé leurs habiletés sociales (Ithaca Evaluation Group, 1999). Plusieurs éléments seraient corrélés à la satisfaction des mentors : le renforcement de l'identité professionnelle et l'acquisition d'une meilleure compréhension de son milieu de travail et de sa profession (Légaré, 2005). La satisfaction serait aussi corrélée à la fierté d'avoir aidé un jeune, la satisfaction de l'avoir guidé, la valorisation d'avoir été choisi comme mentor et l'impression d'avoir établi une relation importante avec un jeune (Légaré, 2005).

1.6.3 Conditions de succès des programmes de cybermentorat

L'évaluation des projets de cybermentorat a aussi permis de recenser un certain nombre de « conditions de succès » pour de tels projets :

- l'aspect volontaire de la participation (Légaré, 2005; Lajoie *et al.*, 2006);
- l'importance de trouver des mentors pour les participants (Lajoie *et al.*, 2006);
- l'importance d'un programme structuré géré par une équipe compétente en mentorat (Single et Muller, 1999; Légaré, 2005);
- l'encadrement et la formation des mentors (Harris *et al.*, 1996; Single et Muller, 1999; Harris et Figg, 2000; Légaré, 2005);
- la participation des mentorés à la sélection des mentors (SJB Research Consulting, 2003; Légaré, 2005);
- la clarification des buts des mentorés et des attentes en terme de fréquence et de longueur de la correspondance (Harris *et al.*, 1996; SJB Research Consulting, 2003);
- la définition claire des rôles et responsabilités des mentors et des mentorés (Légaré, 2005);
- une durée et une fréquence minimale des échanges (Légaré, 2005).

1.6.4 Limites du cybermentorat

Bien que le cybermentorat comporte de nombreux intérêts d'un point de vue de l'accessibilité (peu de contraintes dans le temps ou par la géographie) ou de la gestion (diminution des contraintes logistiques par rapport au mentorat, enregistrement des échanges), il ne s'agit cependant pas d'une panacée, et il comporte certaines limites. Ces limites peuvent être classées en deux groupes : les limites du point de vue des participants, et les limites du point de vue des gestionnaires de programmes.

1.6.4.1 Limites pour les participants

1.6.4.1.1 Nécessité d'un accès à Internet

Bien que la majorité des étudiants universitaires soit familière avec Internet et y ait accès gratuitement au moins au sein de l'université (Frenette et Lajoie, 2003), l'accès à Internet peut être plus difficile pour les mentors. L'Internet n'est pas disponible dans tous les milieux de travail, et la participation à un programme de mentorat ne serait peut-être pas tolérée de tous les employeurs. L'accès à la maison est assez répandu : il toucherait 64,8% des foyers québécois (CEFRIQ, 2005). Certaines données laissent croire que l'accès à

Internet est différent selon des caractéristiques démographiques, sociales et psychologiques (Kraut *et al.*, 2004). Par exemple, un rapport du U.S. Department of Commerce (2002) indique que les jeunes et les caucasiens sont surreprésentés sur Internet. Comme l'accès à Internet représente des coûts, il est raisonnable de croire qu'il est plus répandu dans une classe privilégiée. Il convient donc de s'assurer, avant de lancer un programme de cybermentorat, que la population visée par le projet aie facilement accès à ce médium (Légaré, 2005).

1.6.4.1.2 Limites dans l'interaction

Alors que par l'utilisation du réseau Internet le mentorat gagne beaucoup en accessibilité, il limite les échanges à des messages textuels. Les échanges par courrier électronique privent les participants au cybermentorat des indices corporels, des expressions non-verbales ou du ton de voix de leur interlocuteur, ce qui pourrait limiter la qualité des interactions ou favoriser une mauvaise compréhension (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984; Ensher *et al.*, 2003; Garringer, 2003). Certains auteurs estiment qu'un tel contexte est propice aux échanges utilitaires et impersonnels (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984; Walther, Anderson et Park, 1994). Les rencontres en face-à-face bénéficient aussi d'une dynamique différente, la discussion étant plus fluide et interactive, évoluant au gré des réactions de ses participants (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984; Harrington, 1999). Néanmoins, il est possible de compenser une partie des limites expressives par des codes (par exemple, les « binettes ») et des conventions (appelées « netiquette »; par exemple : écrire en majuscules équivaut à *crier*) adaptés à ce médium et qui permettent d'exprimer les émotions ou les nuances (Reid, 1991; Roberts, Smith et Pollock, 1996; Suler, 1998). Des auteurs estiment que les relations en-ligne se développeraient moins rapidement que les relations en face à face (Ensher *et al.*, 2003).

1.6.4.1.3 Aisance avec un médium écrit et électronique

Comme l'ensemble des relations de cybermentorat se déroule par courrier électronique, il faut que ceux qui désirent y participer soient à l'aise avec l'écriture et le médium électronique (Harrington, 1999; Ensher *et al.*, 2003). Cette forme d'expression permettra à certaines personnes d'exprimer leurs idées et leurs émotions plus facilement que

de vive-voix, mais elle pourra aussi constituer un obstacle pour d'autres personnes moins à l'aise avec l'écrit (Poirier et Poirier, 1998; Suler, 1998). Bien qu'une population universitaire maîtrise certainement suffisamment l'écrit pour communiquer adéquatement avec un mentor, le médium écrit convient davantage à certaines personnes qu'à d'autres.

1.6.4.2 Limites dans l'implantation de programmes

1.6.4.2.1 Expertise liée au cybermentorat

L'élaboration et la gestion d'un programme de cybermentorat implique à la fois une expertise dans le domaine du mentorat et une expertise dans le domaine des communications par l'entremise d'ordinateurs. Comme les interactions entre les mentorés et les mentors se font par le biais d'Internet, ce type de projet nécessite des formes d'administration et de supervision adaptées à ce médium, qui peuvent requérir une expertise particulière (Harris *et al.*, 1996; Single et Muller, 1999) et exiger des ressources importantes (Bennett *et al.*, 1998; Garringer, 2003). Si les personnes responsables du développement d'un projet de cybermentorat ne possèdent pas l'une des expertises nécessaires au développement ou à l'administration du projet, elles devront faire appel à des consultants, ce qui peut représenter des coûts financiers.

1.6.4.2.2 Expertise technique et informatique des gestionnaires de projet

Bien que ceux qui administrent un projet de cybermentorat n'aient pas à avoir des connaissances en programmation, une certaine compétence informatique est nécessaire. La teneur de cette compétence peut varier selon le niveau de convivialité (« user-friendliness ») de l'interface de gestion du projet de cybermentorat. Un site avec une interface conviviale pourra être géré et mis à jour par une personne ayant peu de connaissances techniques mais coûtera probablement plus cher à développer. À l'opposé, un site n'ayant pas ce souci de convivialité coûtera moins cher à développer mais pourra nécessiter l'intervention d'un programmeur à chaque mise à jour, ce qui implique des coûts ponctuels à chaque modification. Selon le souci qui a été porté à cet aspect lors du développement, les gestionnaires auront donc besoin de plus ou moins de connaissances informatiques pour administrer et mettre à jour le projet.

1.6.4.2.3 Coûts de développement

Le développement d'un projet de cybermentorat nécessite de faire appel à des programmeurs professionnels. Un projet de cybermentorat structuré nécessite de nombreuses fonctions qui ont pour conséquence l'élaboration d'un site Web complexe : module de courrier électronique, base de données sur les mentors, moteur de recherche des mentors, outils de suivi des interactions, etc. La programmation d'un tel site, étant donné sa complexité, dépasse les budgets habituellement disponibles dans les services universitaires à la vie étudiante. Des coûts sont aussi à prévoir en fonction de la convivialité de l'interface de gestion et de la nécessité à faire appel à des consultants externes pour l'élaboration du projet.

1.6.4.3 Conclusion sur les limites du cybermentorat

Malgré ses nombreux intérêts, le cybermentorat se heurte donc à deux obstacles importants : la nécessité de l'expertise pour le développement et le coût élevé de la programmation d'un projet. Malgré l'intérêt suscité par divers projets de cybermentorat, qui ont été pu être développés grâce à des subventions de recherche, il est difficile pour d'autres organismes désirant faire du cybermentorat de trouver les ressources et l'expertise pour développer leur propre programme. Pour chaque nouveau programme, il faut élaborer une équipe possédant l'expertise nécessaire pour développer le projet et défrayer d'importantes sommes.

1.7 La méta-ressource de cybermentorat Mentors.uqam.ca

Le constat de la difficulté d'élaboration de projets de cybermentorat en raison des importantes ressources nécessaires à leur développement a suscité une nouvelle idée : une méta-ressource de cybermentorat, une structure informatique qui permettrait d'élaborer des programmes de cybermentorat sans avoir à reprendre tout le processus de développement de la ressource et à repayer les frais de programmation pour chaque nouveau programme. Ce projet a pris forme à la Faculté des sciences humaines de l'UQÀM sous le nom de Mentors.uqam.ca. Le chapitre suivant décrit l'historique, les objectifs et le développement de ce projet.

CHAPITRE 2

RAPPORT D'IMPLANTATION DE MENTORS.UQAM.CA, UNE MÉTA-RESSOURCE D'ENCADREMENT ÉTUDIANT PAR INTERNET

2.1 Introduction

Ce rapport présente les activités accomplies dans le cadre du développement du projet Mentors.uqam.ca, lors de la période allant de l'hiver 2002 au printemps 2006.

Le projet est issu d'une initiative conjointe de cinq départements de la Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM), soit le département de géographie, le département de linguistique et de didactique des langues, le département de philosophie, l'École de travail social et le département de psychologie. Par la suite, d'autres partenaires se sont joints au projet : les Services à la vie étudiante à l'été 2003, le département d'éducation et de pédagogie de la Faculté des sciences de l'Éducation à l'été 2004, ainsi que le baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie de l'École des sciences de la gestion à l'été 2005.

Mentors.uqam.ca est une méta-ressource informatique permettant d'élaborer des programmes d'encadrement étudiant par Internet pour les partenaires du projet. Grâce à cette méta-ressource, chaque partenaire (généralement des départements universitaires) bénéficie d'un site Web permettant d'offrir à ses étudiants un programme de cybermentorat. Le cybermentorat permet aux étudiants de communiquer avec des mentors, des professionnels oeuvrant dans le domaine spécifique de chacun des départements.

Des années 2002 à 2006, chaque partenaire du projet a dû préparer, développer et implanter son propre programme de cybermentorat, sous la supervision du coordonnateur de Mentors.uqam.ca. Le coordonnateur offrait un soutien et des formations aux partenaires. Parallèlement, il a dû élaborer un site Web multi-fonctions et multi-usagers complexe, ainsi que préparer des documents d'encadrement et de référence pour le développement et l'administration des programmes de cybermentorat. Le présent document décrit les

différentes activités associées au développement du projet Mentors.uqam.ca et au développement des multiples programmes de cybermentorat réalisés dans le cadre de cette méta-ressource.

2.2 Problématique

L'abandon scolaire est une réalité qui affecte le milieu universitaire de façon importante. Diverses études indiquent que le taux de diplomation universitaire au baccalauréat se situerait entre 60 et 70%, tant aux États-Unis et au Canada (Chen et Oderkik, 1997; Tremblay, 2002; Grayson et Grayson, 2003) qu'au Québec (Gilbert, 1991; MEQ, 2002, 2004).

Certains domaines sont plus affectés que d'autres par l'abandon scolaire, notamment les sciences humaines. Le taux d'abandon y serait plus élevé (Day, Murphy et Mariott, 1987; Gilbert, 1991; Commission des universités sur les programmes, 2000; MEQ, 2002b) et les étudiants y effectueraient davantage de changements de programmes (Sales *et al.*, 1996) que dans d'autres domaines. De plus, les étudiants des sciences humaines considèrent davantage qu'il leur sera difficile de trouver un emploi et auraient une idée moins précise de la profession qu'il vont exercer (Sales *et al.*, 1996).

L'Université du Québec à Montréal n'est pas épargnée par ce phénomène. Le taux de diplomation pour le baccalauréat dans le programme d'origine se situerait autour de 55% et le taux de diplomation à l'université (après un changement de programme) se situerait autour de 66% (UQÀM, 2001). En sciences humaines, certains programmes ont des taux de diplomation se situant entre 30 et 40% (Bureau de la recherche Institutionnelle, 2005).

Plusieurs causes peuvent être invoquées pour expliquer ce faible taux de diplomation, parmi lesquelles :

- le peu d'intérêt suscité par le programme et le manque de motivation (Crespo et Houle, 1995; Sales *et al.*, 1996; Ashon, Gentemann et Phelps, 1998);
- les programmes perçus comme ne comportant pas de débouché (Crespo et Houle, 1995; Sales *et al.*, 1996; Commission des études sur les programmes, 2000; Conway, 2001);
- la relation d'apprentissage en grand groupe trop peu individualisée (Crespo et Houle, 1995; États généraux de l'éducation, 1996);
- un milieu académique universitaire trop axé sur recherche (Crespo et Houle, 1995; États généraux de l'éducation, 1996);

- un enseignement trop théorique et trop loin du vécu professionnel (États généraux de l'éducation, 1996);
- le manque de liens entre le milieu universitaire et le marché du travail (États généraux de l'éducation, 1996);
- un encadrement inadéquat (États généraux de l'éducation, 1996; Commission des études sur les programmes, 2000);
- l'indécision vocationnelle, qui réfère aux difficultés qu'un individu peut manifester dans la prise de décision concernant sa carrière (Crespo et Houle, 1995; Sales *et al.*, 1996; Morgan et Ness, 2003).

Parmi les moyens d'intervention envisageables pour répondre à ces problématiques, le mentorat semble une approche intéressante pour augmenter la persévérance des étudiants universitaires (McNamara et Kelly, 1996 ; IMIR Research Brief, 1997; Higgins, 2004). Le cybermentorat vocationnel est une forme de mentorat qui se déroule par l'entremise d'Internet, et par lequel des étudiants entrent en contact avec des professionnels des métiers qui les intéressent. Cette méthode d'intervention semble prometteuse en ce qui a trait à l'accès des étudiants à l'information sur leurs perspectives professionnelles (Benett *et al.*, 1998 ; Ithaca Evaluation Group, 1999, Légaré, 2005), la motivation scolaire (Lajoie *et al.*, 2006) et la maturation du choix vocationnel (Légaré, 2005). Cependant, les programmes de cybermentorat peuvent être complexes à élaborer et à administrer, ainsi que coûteux à développer (Harris *et al.*, 1996, Garringer, 2003). Le programme d'intervention Mentors.uqam.ca, une méta-ressource de cybermentorat, a été développé pour tenter de pallier à certains des obstacles à la réalisation de programmes de cybermentorat.

Pour de plus amples informations et une recension de la littérature scientifique sur les sujets de l'abandon scolaire à l'université, du mentorat et du cybermentorat, se référer au premier chapitre de cette thèse.

2.3 Historique du projet

Le projet Mentors.uqam.ca fait suite au programme PsyberMentor, qui a été développé à l'Université du Québec à Montréal en 2001 par Lajoie, Légaré, Simard et Trudeau (Lajoie, Trudeau et Simard, 2002). PsyberMentor était lui-même inspiré du programme Academos développé par Légaré et Lajoie (Légaré, 2005). Le programme PsyberMentor est un programme de cybermentorat qui s'adresse aux étudiants au baccalauréat en psychologie de toute université québécoise et qui vise la persévérance

scolaire, l'orientation dans les spécialisations professionnelles et l'insertion au marché du travail. Les mentors sont des professionnels de psychologie, principalement des psychologues, mais aussi des professeurs et des chercheurs. En 2006, 645 étudiants avaient envoyé 1741 messages et 127 mentors avaient envoyé 1578 messages dans le cadre de ce programme. PsyberMentor est présentement en évaluation par Trudeau (à venir), mais les résultats préliminaires laissent croire à des résultats similaires à ceux rapportés par Légaré (2005) pour Academos.

Le succès apparent du programme PsyberMentor au département de psychologie de l'UQÀM suscita l'intérêt d'autres départements de la Faculté des sciences humaines. Toutefois, ces départements ne pouvaient se joindre à PsyberMentor, qui était destiné aux étudiants de psychologie et ne pouvait s'accommoder d'étudiants d'autres disciplines. Une solution envisageable était de réaliser diverses « copies » du programme PsyberMentor adaptées à chacun des départements mais nécessitant une programmation et des frais importants pour chaque « copie ». Plutôt que de développer plusieurs sites similaires de cybermentorat, l'idée est née de bâtir une méta-ressource informatique qui permettrait de réaliser plusieurs sites similaires mais adaptables aux besoins individuels de chaque département. Étant donné sa complexité, une telle structure représentait des frais plus élevés qu'un seul des projets, mais deviendrait économique si plusieurs programmes voyaient le jour.

Cinq départements de la Faculté des sciences humaines se sont ainsi joints pour faire une demande de financement à la Faculté à l'automne 2001 : le département de géographie, le département de linguistique et de didactique des langues, le département de philosophie, l'École de travail social et le département de psychologie. Une subvention pour le développement du projet a été accordée notamment grâce à l'appui de la Vice-doyenne de la Faculté, mme. Monique Lemieux. Par la suite, divers autres partenaires de l'université se sont joints au projet : les Services à la Vie Étudiante en 2003, le département d'éducation et de pédagogie de la Faculté de l'éducation en 2004 et le baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie de l'École des sciences de la gestion en 2005.

2.3.1 Motivations des partenaires

Les motivations des partenaires à participer au projet Mentors.uqam.ca reflètent les

préoccupations de divers départements face aux problématiques reliées à l'abandon universitaire relevées dans la littérature. Les départements impliqués ont justifié leur intérêt pour le cybermentorat en invoquant les taux d'abandon et de diplomation, la méconnaissance des débouchés, la formation professionnelle, l'insertion professionnelle, les difficultés de recrutement ainsi qu'un souci pour de nouvelles formes d'encadrement. La plupart de ces motifs étaient invoqués dans une part plus ou moins importante par l'ensemble des participants. Les paragraphes suivants, qui présentent ces différents motifs, soulignent quels ont été les motifs les plus saillants pour chaque partenaire. De plus, ces paragraphes présentent une analyse des taux d'abandon en première année, de diplomation et d'inscription, pour les cinq programmes participants initialement au projet. Ces analyses ont été effectuées à partir de données fournies par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université du Québec à Montréal (2005).

2.3.1.1 Taux élevé d'abandon en première année

L'analyse des taux d'abandon en première année pour les années 1993 à 2002 des programmes participant initialement à Mentors.uqam.ca permet de constater que les programmes se classent en deux catégories. Trois programmes ont des taux d'abandon moyens qui se situent au-dessus des moyennes de 20 à 25% rapportées dans la littérature (MEQ, 2002; Grayson et Grayson, 2003), soit : géographie (30,23%), philosophie (36,11%) et sciences du langage (38,02%). Les deux autres programmes se situent sous la moyenne attendue : psychologie (15,97%) et travail social (10,75%). La figure 2.1 (page suivante) présente ces résultats plus en détail.

Il est à noter que les deux programmes ayant des taux d'abandon plus faibles sont contingentés, contrairement aux programmes ayant des taux d'abandon plus élevés (UQÀM, 2006). Diverses études suggèrent que les critères d'admission plus sévères sont en lien avec des taux d'abandon plus faibles (Gilbert 1991; CSRDE, 2001; Commission des universités sur les programmes, 2000). Les deux programmes ayant des taux d'abandon moins importants, tout en se souciant de cette problématique, n'ont pas identifié cet élément comme la motivation principale à leur participation au projet.

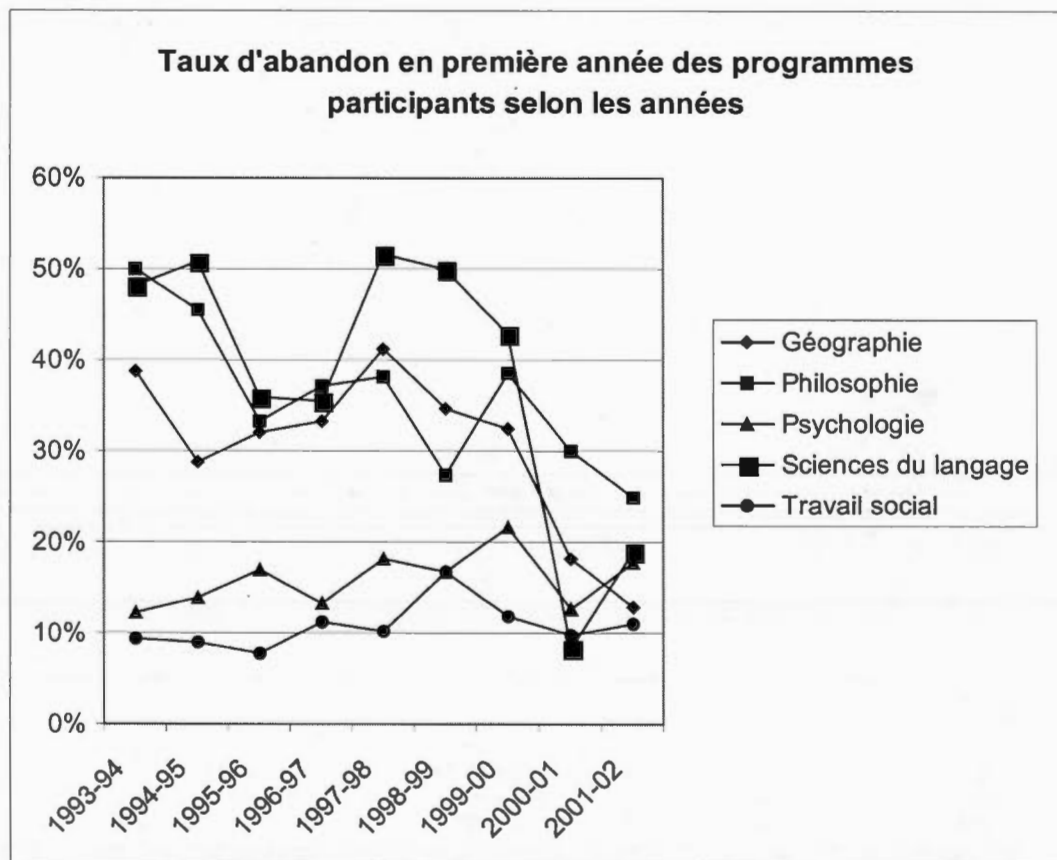


Figure 2.1 : Taux d'abandon en première année dans les programmes participants.
(Bureau de la recherche institutionnelle, 2005)

2.3.1.2 Faible taux de diplomation

Les taux de diplomation pour les années 1993 à 2000 sont à l'image des taux d'abandon en première année cités précédemment. Trois départements se situent nettement au-dessous de la moyenne attendue de diplomation de 60 à 70% (Tremblay, 2002; Grayson et Grayson, 2003; MEQ, 2002, 2004), soit : géographie (36%), philosophie (23%) et sciences du langage (30%). Les deux autres départements se situent plus près de la moyenne : psychologie (57%) et travail social (70%). Tout comme il était le cas au point précédent, le taux de diplomation n'était pas la première préoccupation de ces deux départements. La figure 2.2 présente ces données dans le détail.

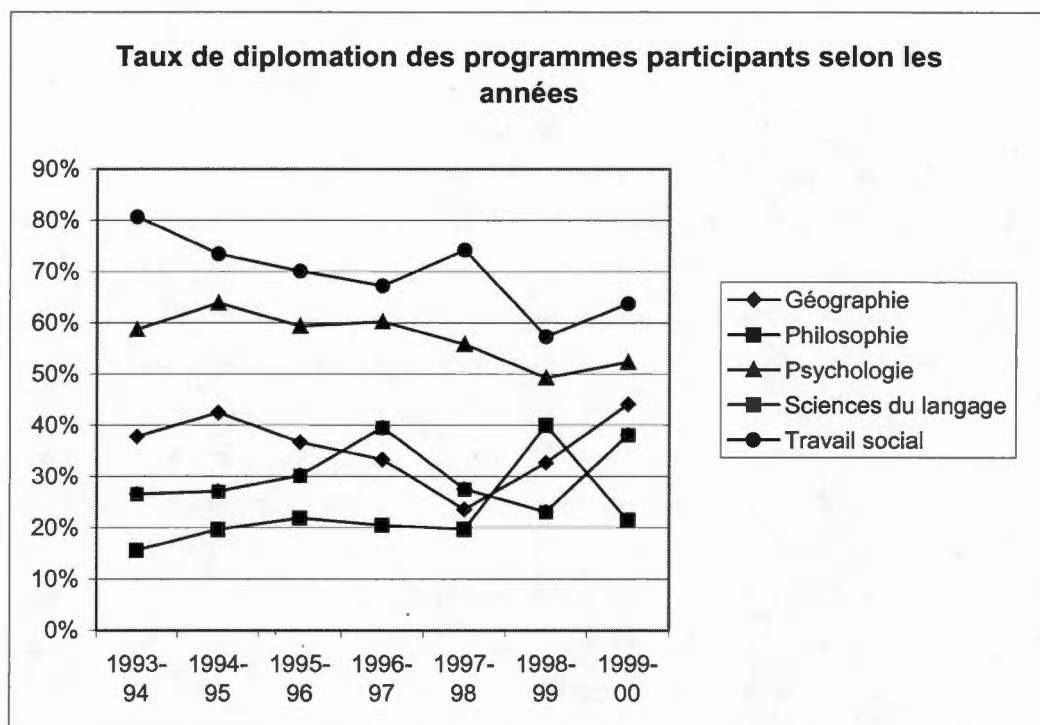


Figure 2.2 : Taux de diplomation dans les programmes participants.
(Bureau de la recherche institutionnelle, 2005)

2.3.1.3 Méconnaissance des débouchés

Plusieurs des départements impliqués ont invoqué le besoin de diffuser de l'information sur les débouchés de leur programme pour justifier leur participation au cybermentorat. La littérature indique que le manque d'informations sur les débouchés serait relié à l'abandon scolaire (Crespo et Houle, 1995; Sales *et al.*, 1996; Commission des études sur les programmes, 2000; Conway, 2001).

Pour certains départements (géographie, philosophie, sciences du langage), la méconnaissance des débouchés était *globale*, c'est-à-dire que les étudiants ne connaissaient pas bien à quelles professions ces études pouvaient mener. Par exemple : Quel genre de travail fait un géographe? À quels métiers une formation en sciences du langage mène-t-elle? Où engage-t-on des philosophes? De tels inconnus peuvent mener, malgré un intérêt pour la

discipline, à l'abandon, voire au choix d'une autre discipline avant même l'inscription dans le programme.

Dans d'autres cas, les besoins d'information des étudiants sur les débouchés concernaient plutôt la connaissance des spécialisations. En psychologie, le baccalauréat est une formation assez générale, et la spécialisation se réalise plutôt au niveau des cycles supérieurs (maîtrise ou doctorat). La maîtrise est d'ailleurs nécessaire pour obtenir le titre de psychologue. De plus, il existe une grande variété dans les spécialisations, selon la combinaison de différents éléments tels l'approche théorique (neuropsychologique, humaniste, behavioriste, etc.), le milieu de pratique (clinique privée, hôpital, université, etc.), la clientèle ciblée (enfants, adultes, etc.) ou la problématique (anxiété, schizophrénie, etc.). Les étudiants au baccalauréat doivent donc explorer les différentes formations qui leur sont offertes (programmes de cycles supérieurs), ainsi que les professions auxquelles elles permettent d'accéder.

Enfin, pour d'autres départements, la problématique se situait surtout dans la dispersion géographique de la profession. Le baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, qui s'est joint au projet en 2005, est par définition un domaine où les opportunités de travail sont réparties dans les diverses régions touristiques. Un programme de cybermentorat se déroulant sur Internet permet de transcender les distances et de mettre les étudiants en contact avec des mentors dispersés géographiquement.

2.3.1.4 Souci pour la formation professionnelle

La plupart des départements participants à Mentors.uqam.ca estimaient que le cybermentorat, grâce à la relation privilégiée avec un mentor, pouvait contribuer à la formation de leurs étudiants. Cependant, pour l'École de travail social, cela constituait l'intérêt principal du projet. Le milieu du travail social porte un grand souci au développement du praticien en tant qu'individu, ce qu'il nomme le « savoir-être », en opposition au « savoir-faire » qui est appris sur les bancs de classe. Ainsi, la relation privilégiée avec un mentor est perçue comme un outil intéressant pour accompagner l'étudiant dans son développement personnel et professionnel. La tradition du mentorat est d'ailleurs forte en travail social; il s'agissait pour cette école de développer de nouvelles opportunités de mentorat via l'Internet.

2.3.1.5 Difficultés d'insertion professionnelle

Les étudiants de certains des programmes participants éprouvent des difficultés d'insertion professionnelle, tel que ceux du département d'éducation et de pédagogie, qui s'est joint au projet en 2004. L'enseignement est un domaine où l'on retrouve un important taux de décrochage chez les nouveaux professionnels. Une étude canadienne relève que 15% des enseignants quitteraient la profession après seulement une année d'exercice (King et Peart, 1992). Au Québec, les taux se situeraient autour de 17% pour les cinq premières années (Martel et Ouellette, 2003). Plusieurs facteurs expliqueraient les difficultés d'insertion des enseignants : la lourdeur de la tâche, les groupes classes difficiles, la précarité d'emploi et la faiblesse du soutien offert (Nault, 2003; Mukamurera, 2006). Le programme de cybermentorat développé par le département d'éducation et de pédagogie ne vise donc pas les étudiants, mais plutôt les professionnels débutants. Le programme de cybermentorat est ainsi perçu comme un outil de soutien favorisant l'insertion professionnelle.

2.3.1.6 Faible taux d'inscription

Un autre motif a été identifié par certains des départements pour justifier leur participation à Mentors.uqam.ca: les difficultés de recrutement éprouvées par ces départements. Trois départements (géographie, philosophie et sciences du langage) subissent une baisse constante de leur taux d'inscription depuis 10 ans, que les responsables des départements attribuent en partie à la méconnaissance ou à l'absence de débouchés dans leur discipline. La littérature est peu loquace sur les causes possibles du faible taux de recrutement de certains programmes, mais on peut imaginer que la méconnaissance des débouchés puisse être en partie responsable des problèmes de recrutement. Les responsables de ces départements percevaient ainsi un programme de cybermentorat comme un outil intéressant pour stimuler les étudiants à s'inscrire au programme. La figure 2.3 (page suivante) présente les taux d'inscription des programmes pour les années 1993 à 2002.

Le fait que les programmes ayant un taux d'inscription à la baisse soient les mêmes programmes qui ont des taux d'abandon élevés et des taux de diplomation faibles laisse croire que certains facteurs seraient communs à ces deux problématiques (par exemple, la méconnaissance des débouchés). Il est cependant clair que d'autres facteurs sont aussi en jeu.

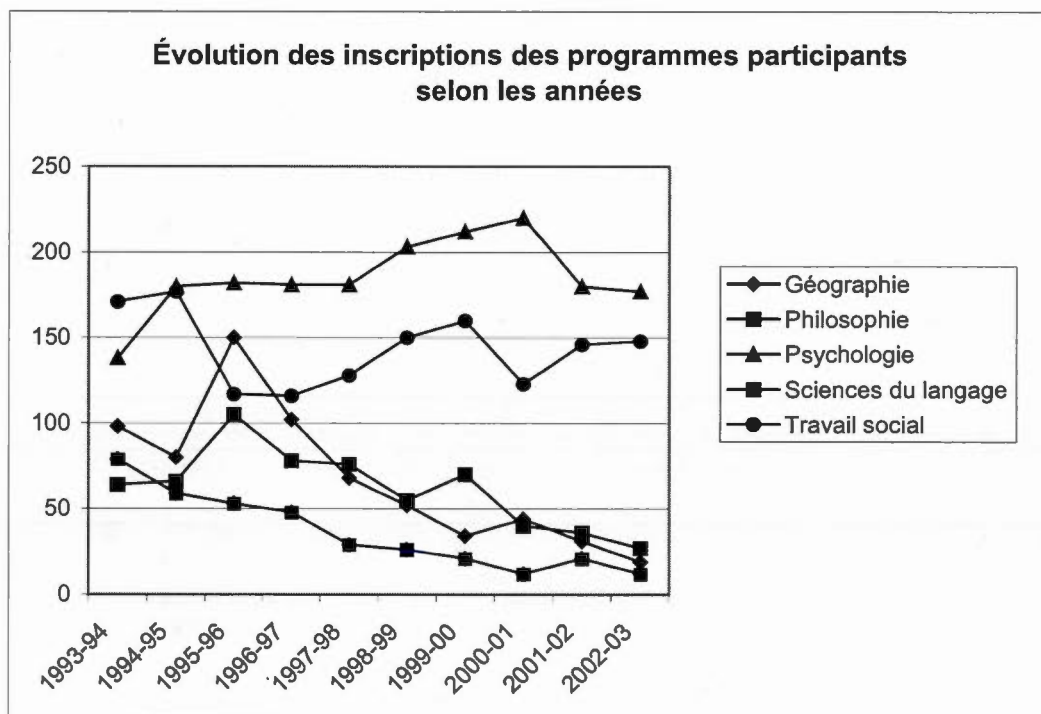


Figure 2.3 : Évolution des inscriptions dans les programmes participants.
(Bureau de la recherche institutionnelle, 2005)

Ainsi, pour certains départements, l'élaboration d'un programme de cybermentorat était perçue comme un outil de recrutement possible pour le département. Par exemple, le département de philosophie incite les étudiants de CÉGEP à s'inscrire au programme afin qu'ils puissent s'informer sur cette discipline et les encourager à suivre cette formation. Dans cette optique, le programme de cybermentorat permet aux candidats éventuels de découvrir les carrières possibles dans le domaine, et permet de contrer les hésitations d'étudiants ne voulant pas s'engager dans une discipline qu'ils perçoivent comme ne comportant pas de débouché. Un tel programme permet aussi de mettre en valeur l'encadrement offert par le département.

2.3.2.7 Nouveau médium pour l'encadrement

Les Services à la vie étudiante de l'UQÀM fournissent aux étudiants de l'université divers services d'encadrement (accueil et intégration, aide financière, orientation, soutien psychologique, etc.). Un de leurs mandats est de former les « moniteurs de programmes ». Ces personnes sont des étudiants (souvent du 2^e et 3^e cycle) recrutés dans les différents départements de l'université et chargés de fournir un soutien académique aux étudiants de premier cycle. Traditionnellement, les moniteurs de programme se rendent disponibles aux étudiants dans un local et selon un horaire déterminés. Dans le but d'offrir une nouvelle façon d'entrer en contact et d'interagir avec les moniteurs de programme, les Services à la vie étudiante ont développé, conjointement avec le responsable du projet, un système de contact avec les moniteurs au sein de la structure informatique de Mentors.uqam.ca. Il ne s'agit pas de cybermentorat proprement dit, mais la formule de la méta-ressource a été adaptée afin de permettre aux étudiants d'entrer en contact avec les moniteurs.

2.4 Présentation de Mentors.uqam.ca

Mentors.uqam.ca est un projet d'encadrement étudiant par Internet. Il s'agit d'une méta-ressource informatique qui permet de créer des sites Web de cybermentorat pour les départements et partenaires impliqués. Cette méta-ressource a été développée en s'inspirant des modèles et de l'expertise consolidés dans la réalisation des projets Academos et PsyberMentor.

Grâce à Mentors.uqam.ca, chaque partenaire (généralement des départements de l'université) bénéficie d'un site Web permettant à ses étudiants de communiquer avec des mentors, des professionnels oeuvrant dans leur domaine spécifique d'études. Les relations mentoriales se font par courrier électronique à l'intérieur d'une structure fermée qui protège la confidentialité des relations. Bien que le cybermentorat en soit l'élément principal, les activités possibles à l'intérieur de ce site Web ne se limitent pas à ce dernier. Les sites disposent aussi notamment de fonctionnalités de nouvelles, de forums de discussions et de ressources. Pour une description complète des fonctions des sites Web créés à l'aide de la méta-ressource, se référer au chapitre 3.

Le projet Mentors.uqam.ca se présente comme un portail Web (<http://mentors.uqam.ca>) qui comporte différentes sections, chaque section étant un site Web

d'encadrement étudiant destiné à chacun des partenaires et départements impliqués dans le projet. La figure 2.4 est une saisie d'écran de la page d'accueil de Mentors.uqam.ca. Les logos de la colonne de gauche représentent les différents programmes de cybermentorat réalisés grâce à la méta-ressource. Ces programmes seront présentés individuellement à la section 2.4.3.

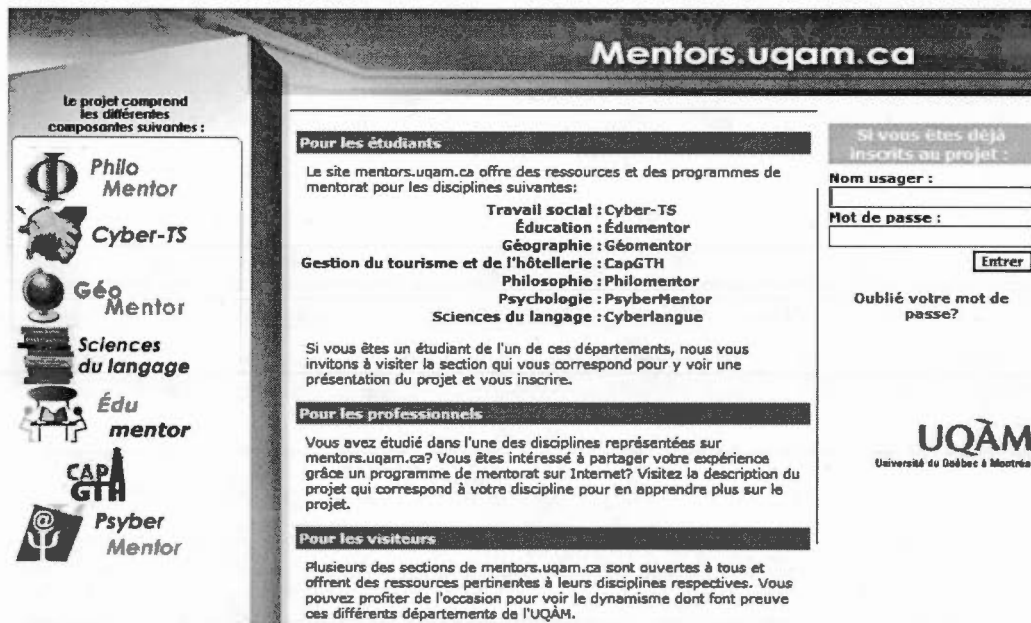


Figure 2.4 : Page d'accueil de Mentors.uqam.ca.

2.4.1 Objectifs de Mentors.uqam.ca

Les objectifs du projet Mentors.uqam.ca se situent à plusieurs niveaux : des objectifs d'intervention auprès des étudiants, des objectifs de communication pour les départements participants, ainsi que des objectifs globaux visant à favoriser la création de programmes de cybermentorat.

D'une part, le projet vise à favoriser la persévérance scolaire des étudiants bénéficiaires du cybermentorat, notamment en leur permettant d'obtenir des informations sur leur profession éventuelle et en leur faisant connaître les débouchés possibles de leur discipline. Le mentorat vise aussi à leur permettre d'explorer, d'élaborer et de développer leur identité professionnelle dans leur relation avec les mentors. En permettant aux étudiants

de participer au cybermentorat, le projet vise globalement à favoriser le succès académique et à diminuer l'abandon scolaire dans les départements participants.

D'autre part, Mentors.uqam.ca vise à favoriser par le biais d'Internet les échanges entre les étudiants, l'université et le milieu professionnel. En réunissant en un même endroit des professionnels et des étudiants d'un même domaine, le site crée un centre d'échanges de connaissances que l'on peut qualifier de « communauté de pratique » virtuelle. Chaque site Web créé à l'aide de la méta-ressource dispose pour ce faire de sections d'informations, d'un système de nouvelles et d'un système de forums publics. Ces sites peuvent ainsi devenir des lieux de rapprochement entre les différents acteurs d'une discipline. De plus, le site est susceptible de mettre en valeur les départements participants et leur institution d'appartenance, ainsi que de favoriser le recrutement de nouveaux étudiants.

Néanmoins, l'apport novateur de Mentors.uqam.ca comparativement à d'autres projets de mentorat ou de cybermentorat est sa formule qui permet la génération spontanée de sites Web d'encadrement étudiant. Le principe de méta-ressource génératrice vise à favoriser l'élaboration de programmes de cybermentorat en proposant une solution d'encadrement relativement facile à implanter et à gérer. Par cette formule, le projet Mentors.uqam.ca vise à réduire l'impact de deux importants obstacles au développement de projets de cybermentorat: la complexité technique du développement d'un site Web de cybermentorat et les coûts qui y sont associés. Bien que le Mentors.uqam.ca comporte un nombre défini de départements et de partenaires participants, il est possible d'intégrer de nouveaux partenaires intéressés à un coût minime, notamment parce qu'aucune programmation n'est nécessaire pour créer un nouveau programme de cybermentorat. Un tel projet est donc susceptible de permettre le développement de programmes de mentorat touchant de nombreux étudiants à peu de frais.

Cependant, bien que le projet élimine certains des aspects du développement les plus techniques et coûteux, plusieurs étapes sont toujours nécessaires pour développer un programme de cybermentorat. Il faut concevoir le programme de mentorat, évaluer les besoins, définir les personnes qui participeront au programme, promouvoir et gérer ce dernier, etc. (ces étapes sont présentées dans la section 2.5.2). Toutes ces étapes de développement peuvent néanmoins être effectuées par quelques personnes d'un organisme ou département intéressé au mentorat. Ces personnes n'ont pas à posséder des habiletés informatiques élaborées ou à être des experts du cybermentorat, mais elles doivent tout de

même bénéficier d'un certain encadrement pour les guider dans l'élaboration et l'administration du programme.

Lors du développement initial du projet, cet encadrement était fourni par le coordonnateur du projet qui est un doctorant. Toutefois, la fin des études doctorales du coordonnateur de projet implique la fin du soutien pour le développement de nouveaux programmes ainsi que pour les programmes actuels. Afin que le projet puisse se perpétuer et continuer à se développer, il devint essentiel de développer un guide de développement et d'administration d'un programme de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca. Cet encadrement peut être fourni par le *Guide de réalisation d'un programme de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca*, qui constitue le troisième chapitre de la présente thèse.

2.4.2 Caractéristiques des sites créés par Mentors.uqam.ca

Certains principes directeurs ont été envisagés lors de l'élaboration de Mentors.uqam.ca afin d'atteindre les objectifs identifiés dans les paragraphes précédents. Afin de favoriser l'essor et la continuité des projets, Mentors.uqam.ca adopte une approche visant l'appropriation et la prise en charge des programmes par les partenaires. Deux grands principes ont ainsi été au cœur de toute la conception du projet : l'autonomie et l'adaptabilité des programmes. L'autonomie est achevée par une gestion la plus décentralisée et la plus indépendante d'acteurs extérieurs possible. L'adaptabilité est assurée par la possibilité d'ajuster les objectifs du cybermentorat aux besoins du partenaire et de modifier en conséquence les contenus du site.

L'application des principes d'autonomie et d'adaptabilité se reflète dans une série de caractéristiques partagées par tous les sites Web créés par la méta-ressource Mentors.uqam.ca : indépendance, fonctionnalités multiples, personnalisation des contenus, administration locale, administration sans programmation et gestion universelle. Le tableau 2.1 résume ces caractéristiques de chacun des programmes de Mentors.uqam.ca. Ces caractéristiques sont explicitées dans les paragraphes suivants.

Tableau 2.1 : Caractéristiques de chacun des programmes de Mentors.uqam.ca

Caractéristique	Définition
Indépendance	Tous les éléments et les contenus sont exclusifs à ce programme.
Fonctionnalités multiples	Cybermentorat, nouvelles, forums, gestion des membres, gestion de l'inscription, guides d'utilisation, etc.
Personnalisation de contenus	Le contenu du site peut être modifié et mis à jour.
Administration locale	La mise à jour du site se fait par les administrateurs du programme sans l'intervention d'un tiers parti.
Administration sans programmation	La mise à jour des contenus ne nécessite pas de connaissances en programmation.
Gestion universelle	La mise à jour peut être faite à partir de tout ordinateur ayant accès à Internet, pour autant que l'on possède des autorisations suffisantes.

2.4.2.1 Indépendance

Chaque site Web créé par Mentors.uqam.ca est complètement indépendant des autres sites. Il possède son propre programme de cybermentorat avec sa propre banque de membres, ses propres nouvelles, ses propres forums, ainsi que ses propres outils de gestion et d'administration. Ainsi, chaque participant à un programme de cybermentorat ne s'inscrit pas à Mentors.uqam.ca dans sa totalité, mais bien à un seul des multiples programmes de cybermentorat créés à partir de la méta-ressource. Conséquemment, un mentor d'un programme donné n'est pas accessible aux étudiants des autres projets.

De façon concrète, cette indépendance se reflète par le fait que chaque programme dispose de son propre site Web, complètement indépendant des autres sites du projet. Bien que l'ensemble des sites partagent un même « moule », une même structure, chaque site peut personnaliser les contenus. La figure 2.5 illustre l'apparence de la page d'accueil d'un site de cybermentorat créé avec Mentors.uqam.ca.

Psyber Mentor **PsyberMentor** **Bienvenue Mentor**
Un site de mentorat en psychologie

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.uqam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Accueil

Nouvelles

69e Congrès de l'ACFAS

Cette semaine aura lieu le 69e congrès de l'ACFAS. Bien que ce congrès soit plutôt intéressant, il arrive souvent de voir certains de ses participants roupiller lors de conférences. Ces curieux comportements pourraient être attribué à la concentration d'alcool dans le punch servi lors des cocktails, mais tous les sujets envoyés expérimenter à ce propos ont fait des rapports plutôt incohérents, pour ceux qui en ont fait...

Informations

Cette section permet de mettre des informations destinées à rester à plus long terme... Essayez pour voir!

Forums

Le Café PsyberMentor (19 article(s))

Le Salon des Mentors (5 article(s))

Lancement de PsyberMentor

Le projet PsyberMentor est enfin démarré!

Toute l'équipe vous souhaite la bienvenue. Nous espérons que les services offerts par PsyberMentor sauront répondre à vos besoins et vos attentes ;-)

Si vous désirez connaître davantage l'équipe derrière PsyberMentor, vous pouvez consulter la section à **propos**.

Nous vous invitons d'ailleurs à nous faire parvenir vos commentaires, interrogations et suggestions à info@psybermentor.ca.

Figure 2.5 : Page d'accueil d'un programme au sein de Mentors.uqam.ca.

2.4.2.2 Fonctionnalités multiples

Un site de cybermentorat structuré nécessite de nombreuses fonctions afin d'être efficace. Plusieurs types d'activités doivent être possibles : inscription pour les nouveaux membres, recherche de mentors pour les mentorés, ajout de nouvelles ou gestion du site pour les administrateurs, etc. Ces différentes activités sur le site sont définies comme des *fonctionnalités*.

La figure 2.6 illustre l'apparence de plusieurs des fonctionnalités possibles pour chacun des sites Web : le processus d'inscription (en haut à gauche), la recherche de mentors (en haut à droite), l'édition de nouvelles (en bas à gauche) ou encore la gestion des paramètres du site (en bas à droite). L'ensemble des fonctionnalités disponibles pour chaque site est décrit au troisième chapitre.

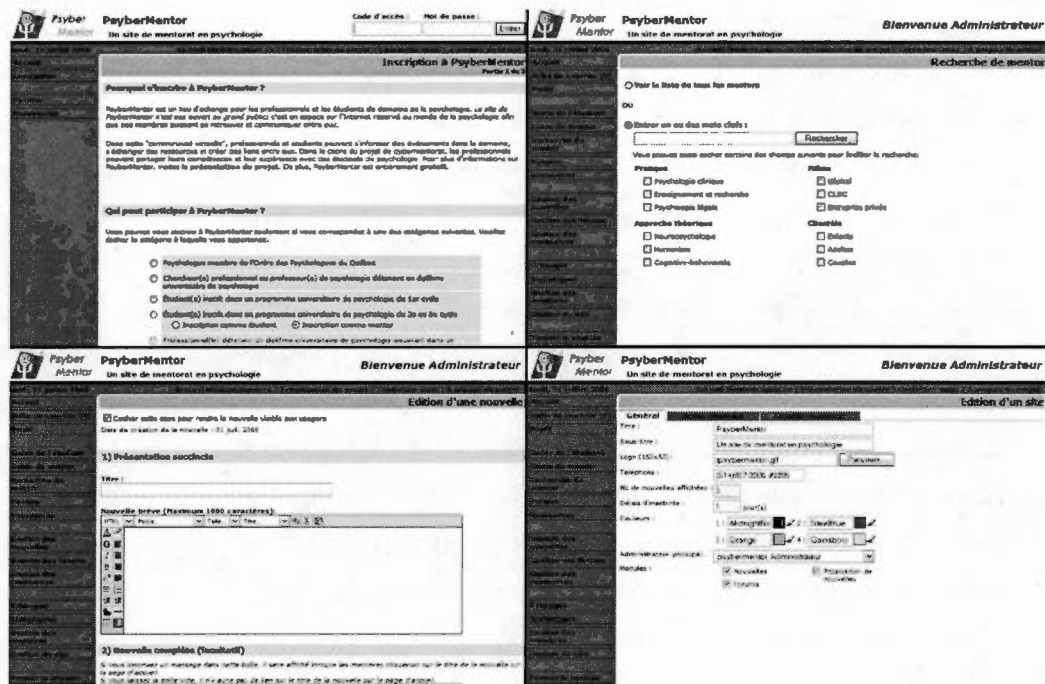


Figure 2.6 : Multiples fonctionnalités d'un site Web.

Chacun des sites Web créé par la méta-ressource dispose de l'ensemble de ces fonctionnalités. Néanmoins, ces fonctionnalités respectent le principe d'indépendance : les fonctionnalités pour un site donné ne concernent que le site en question. Par exemple, un administrateur ne peut ajouter des nouvelles que sur son propre site.

De plus, à l'intérieur d'un même site, l'accès aux différentes fonctionnalités est limitée selon le type d'utilisateur. Seuls les mentorés peuvent effectuer une recherche de mentors, et seuls les administrateurs peuvent modifier les paramètres du site. Le détail des accès aux fonctionnalités selon les types d'utilisateurs est présenté au troisième chapitre. Néanmoins, la comparaison des menus de gauche présentés dans la figure 2.5 (menu d'un mentor) et les cases inférieures de la figure 2.6 (menu d'un administrateur) permet de constater que les administrateurs ont accès à beaucoup plus de fonctionnalités que les mentors.

2.4.2.3 Personnalisation des contenus

L'adaptation des sites Web aux besoins et aux objectifs de chaque projet est rendue possible par les nombreuses options de personnalisation des contenus de chacun des sites. Cette personnalisation débute par le choix d'un logo, d'un nom de projet et des couleurs du site, mais ne se limite pas à des aspects dénominatifs ou visuels. Les administrateurs d'un site sont en mesure de déterminer qui seront les participants du site en définissant des critères d'acceptation des membres. Ils peuvent aussi établir la nature des interactions qui auront lieu sur le site en définissant les rôles et mandats des participants dans deux documents intitulés le Guide du mentoré et le Guide du mentor. Ce sont aussi eux qui rédigent les nouvelles affichées en page d'accueil et en déterminent la teneur. En fait, la quasi-totalité des textes visibles sur le site peut être modifiée par les administrateurs. Il est à noter que chaque département n'a pas à élaborer tous ses textes à partir de rien; des versions de référence sont fournies pour chacun de ceux-ci, ainsi que des recommandations sur la façon de les modifier. La figure 2.7 donne un aperçu d'une partie des textes éditables sur chacun des sites.

The screenshot shows the 'PsyberMentor' website administration interface. At the top, there is a header with the logo, the name 'PsyberMentor', the tagline 'Un site de mentorat en psychologie', and a welcome message 'Bienvenue Administrateur'. Below the header, there is a navigation bar with links: 'Accueil', 'Mentors.uqam.ca', 'Présentation du projet', 'Contactez-nous', 'À propos du projet', and 'Édition d'un site'. The main content area is divided into a left sidebar with a menu and a right main panel. The menu includes: 'Accueil', 'Boîte de courrier (0)', 'Profil', 'Guide de l'étudiant', 'Guide du mentor', 'Recherche de mentor', 'Forums', 'Ressources', 'Gestion des nouvelles', 'Gestion des forums', 'Gestion des ressources', 'Échanges', and 'Statistiques'. The main panel has three tabs: 'Général', 'Textes généraux' (which is selected), and 'Gestion inscription'. Under the 'Textes généraux' tab, there are three sections: 'Général', 'Messages aux membres', and 'Suivi des membres'. Each section lists editable text elements.

Section	Textes éditables
Général	<ul style="list-style-type: none"> Édition de l'information de la page d'accueil Édition du guide du mentor Édition du guide de l'étudiant Édition de la présentation du projet Édition de l'À propos du projet Édition de Contactez-nous
Définition	<ul style="list-style-type: none"> Définition de l'option Disponibilité
Messages aux membres	<ul style="list-style-type: none"> Message aux membres pour avertir qu'ils sont inactifs. Message aux membres pour indiquer que leur téléphone n'est pas valide. Message de bienvenue aux étudiants Message de bienvenue aux mentors Message de réception de courrier Message de rappel du mot de passe
Suivi des membres	<ul style="list-style-type: none"> Procédure pour les nouveaux mentors. Procédure pour les nouveaux étudiants. Procédure pour les membres inactifs. Protocole d'entretien téléphonique.

Figure 2.7 : Page de gestion du site : personnalisation des contenus.

2.4.2.4 Administration locale

Un des aspects essentiels de la philosophie de Mentors.uqam.ca est de favoriser l'appropriation et la prise en charge des projets par les départements participants. Pour se faire, le projet mise sur l'autonomie des partenaires du projet. Toutes les fonctionnalités de gestion ont été élaborées afin que l'administration de chacun des sites puisse être effectuée par des personnes au sein du département participant : professeurs, étudiants aux cycles supérieurs, professionnels. La gestion du site est ainsi faite sans intervention d'un tiers parti ou d'acteurs extérieurs au département.

Cette autonomie existe à toutes les étapes. Lors du développement, ce sont des membres du département concerné qui sont les seuls à décider des objectifs du site, des participants et des contenus du programme. Une fois le programme lancé, ce sont eux qui gèrent la validation des membres, l'administration du projet, la supervision du cybermentorat et la mise à jour du site. Cette gestion directe permet aux départements d'avoir la responsabilité complète et le plein contrôle de leur programme.

2.4.2.5 Administration sans programmation

Afin que l'administration puisse être accomplie par des acteurs de chaque département participant, il est essentiel que les compétences techniques nécessaires pour l'administration du site soient minimales. Il serait peu réaliste d'envisager que l'on puisse trouver dans chacun des départements participant des personnes ayant des compétences informatiques avancées, ou que l'on puisse fournir une telle formation à peu de coûts. Afin d'éviter ces considérations d'expertise préalable ou de formations, l'interface des sites créés par Mentors.uqam.ca se veut la plus simple et conviviale possible. L'ensemble des textes pouvant être édités sur le site sont modifiables par le biais de la même interface, la « boîte d'édition de textes », qui est illustrée à la figure 2.8.

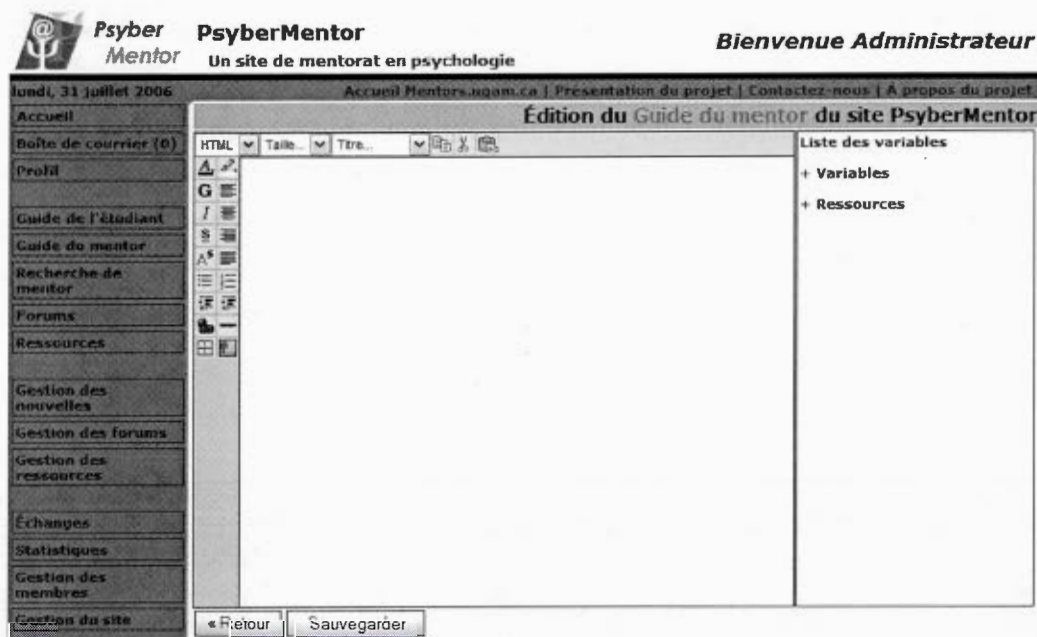


Figure 2.8 : Boîte d'édition de textes.

Cette interface se veut similaire à celle d'un grand nombre de logiciels populaires, avec des boutons similaires à ceux de la suite Microsoft Office pour faire la mise en page. Par exemple, un bouton « G » pour mettre en caractères gras ou un « I » pour l'italique. Ainsi, il est possible de non seulement modifier le contenu des textes, mais de faire une mise en page attrayante sans posséder de compétences en programmation de sites Web.

2.4.2.6 Gestion universelle

Pour que la gestion du site puisse être effectuée par des représentants des différents départements participants, les sites Web sont conçus de façon à ce qu'ils puissent être administrés à partir de tout ordinateur ayant accès à Internet. Il n'est donc pas nécessaire pour les responsables d'un site de travailler à partir d'un terminal informatique ou d'un local précis de l'université pour faire la gestion du projet. L'accès aux fonctions d'administration et de gestion est protégé par mot de passe et seuls les administrateurs d'un site donné peuvent y accéder.

De plus, l'administration du site est facilitée par des fonctionnalités de gestion et de

suivi intégrées au site et donc accessibles de tout ordinateur ayant accès à Internet. Un système de suivi avertit les administrateurs lorsqu'ils ont une action à poser pour la gestion du programme. Par exemple, les administrateurs seront avertis lorsqu'un nouveau membre s'est inscrit au site. Ces outils de suivi décrivent les procédures à suivre et fournissent les éléments nécessaires pour effectuer le suivi. Par exemple, dans le cas d'un nouveau mentor, on verra apparaître les coordonnées nécessaires pour lui téléphoner afin d'effectuer une entrevue de validation, un texte pour guider cette entrevue, de même qu'un message électronique automatisé à envoyer dans le cas où les coordonnées téléphoniques ne seraient pas valides. Le processus de validation d'un mentor est illustré à la figure 2.9.

The screenshot shows the PsyberMentor website interface. The header includes the logo, the name 'PsyberMentor', the tagline 'Un site de mentorat en psychologie', and the greeting 'Bienvenue Administrateur'. The date 'lundi, 31 juillet 2006' is displayed on the left. The main navigation menu on the left lists various sections: Accueil, Boîte de courrier (0), Profil, Guide de l'étudiant, Guide du mentor, Recherche de mentor, Forums, Ressources, Gestion des nouvelles, Gestion des forums, Gestion des ressources, Echanges, Statistiques, and Gestion des... The main content area is titled 'Édition d'un membre : Monsieur Cannibale' and includes tabs for 'Informations personnelles', 'Informations mentorat', 'Suivi', and 'Echanges'. The 'Suivi' tab is active, showing the 'Suivi de l'usager' section. This section is titled 'Nouveau mentor' and contains instructions for validating a new mentor. It lists steps: 1. Téléphoner au membre aux numéros suivants (Maison : 444-4444, Travail : 232-3232), 2. Consulter le protocole d'entretien téléphonique, 3. Si le mentor ne répond pas, envoyer le message de téléphone non valide », and 4. Valider le mentor. Below this, there is a table titled 'Historique' with columns for Date, Description, Commentaire, and Auteur. The table shows one entry: 19-1-2004, Inscription, -, Système.

Figure 2.9 : Page de gestion des membres : suivi pour un nouveau mentor.

Grâce à ses différentes fonctionnalités de gestion, il est possible aux administrateurs d'un programme de gérer à leur guise et d'où bon leur semble le contenu du site Web, le recrutement, la gestion des membres, ainsi que de superviser le déroulement du cybermentorat.

2.4.3 Présentation des programmes réalisés dans le cadre de Mentors.uqam.ca

Le tableau 2.2 présente un à un chacun des programmes réalisés dans le cadre de

Mentors.uqam.ca. Pour chaque programme, les catégories de mentorés et de mentors, les principales motivations et les objectifs du cybermentorat sont présentés. Les informations sont condensées et parfois simplifiées pour les fins du présent document. Des informations beaucoup plus détaillées sont disponibles dans la présentation de chacun des programmes, accessible à partir de l'adresse <http://mentors.uqam.ca>.

Tableau 2.2 : Liste des programmes développés sous Mentors.uqam.ca

Nom du programme :	PsyberMentor
Département ou école :	Département de psychologie
Date de lancement :	Hiver 2001
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au baccalauréat en psychologie - Étudiants au 2^e et 3^e cycle en psychologie
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Psychologues - Professionnels détenant un diplôme universitaire de psychologie - Étudiants au 2^e et 3^e cycle en psychologie
Principales motivations :	Baccalauréat généraliste, spécialisation multiples, persévérance (57% de diplomation)
Objectifs du mentorat :	Orientation vocationnelle dans une spécialisation
Particularités :	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration du projet PsyberMentor au sein du projet Mentors.uqam.ca. - Collaboration de l'Ordre des psychologues du Québec (OPQ) pour le recrutement des mentors auprès de leurs 7500 membres. - Sondage d'évaluation de besoins auprès de 108 étudiants
Nom du programme :	Cyber-Ts
Département ou école :	École de travail social
Date de lancement :	Été 2004
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au baccalauréat en travail social - Étudiants à la maîtrise en intervention sociale
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Travailleurs sociaux - Intervenants sociaux détenant un baccalauréat en travail social

	<ul style="list-style-type: none"> - Retraités détenant un baccalauréat en travail social
Principales motivations :	Nouveau médium pour faire du mentorat
Objectifs du mentorat :	Formation professionnelle, « Savoir-être »
Particularités :	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ – 5000 membres) pour le recrutement des mentors. - Sondage d'évaluation auprès de 135 étudiants.

Nom du programme :	Édumentor
Département ou école :	Département d'enseignement et de pédagogie (Faculté des sciences de l'éducation)
Date de lancement :	Automne 2004
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants de dernière année de baccalauréat en enseignement ou en éducation à la petite enfance - Nouveaux enseignants à statut précaire - Nouveaux professionnels oeuvrant depuis moins de 3 ans en services de garde
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Enseignants permanents oeuvrant dans le système d'éducation québécois - Professionnels oeuvrant depuis au moins 3 ans en service de garde - Professeurs et/ou chercheurs détenant un diplôme universitaire en éducation - Retraités de l'enseignement ou des services de garde
Principales motivations :	Taux de décrochage important chez les professionnels débutants
Objectifs du mentorat :	Insertion professionnelle

Nom du programme :	Géomentor
Département ou école :	Département de géographie
Date de lancement :	Hiver 2005
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au baccalauréat en géographie de l'UQÀM - Étudiants à la maîtrise en géographie de l'UQÀM - Étudiants à des diplômes d'études supérieures reliées au domaine de l'UQÀM.
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels détenant un diplôme universitaire en géographie

Principales motivations :	Taux d'abandon en première année élevé (30%) et taux de diplomation faible (36%); méconnaissance des débouchés.
Objectifs du mentorat :	Orientation vocationnelle
Particularités :	- Sondage d'évaluation de besoins auprès de 29 étudiants à la maîtrise.

Nom du programme :	Philomentor
Département ou école :	Département de philosophie
Date de lancement :	Été 2005
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au baccalauréat ou à la maîtrise en philosophie - Étudiants au doctorat en philosophie - Étudiants prospectifs (CÉGEP)
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au doctorat en philosophie - Post-doctorants, stagiaires ou personnel de recherche. - Professeurs de philosophie au CÉGEP. - Professeurs ou chargés de cours en philosophie à l'université.
Principales motivations :	Taux d'abandon en première année élevé (36%) et taux de diplomation faible (23%).
Objectifs du mentorat :	Orientation vocationnelle; recrutement auprès d'étudiants prospectifs.

Nom du programme :	Cap-GTH
Département ou école :	Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie
Date de lancement :	Été 2005
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie de l'UQÀM
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels oeuvrant dans l'industrie touristique depuis au moins deux ans et exerçant des responsabilités de gestion ou de conseil pour une entreprise du secteur
Principales motivations :	Dispersion du milieu de pratique.
Objectifs du mentorat :	Orientation vocationnelle

Nom du programme :	Cyberlangue
Département ou école :	Département de linguistique et des sciences du langage
Date de lancement :	Hiver 2006
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants au baccalauréat en sciences du langage - Étudiants prospectifs (CÉGEP) - Étudiants aux études supérieures en linguistique - Étudiants dans une discipline connexe
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels d'une science du langage - Étudiants aux études supérieures en linguistique
Principales motivations :	Taux d'abandon en première année élevé (38%) et taux de diplomation faible (30%); méconnaissance des débouchés.
Objectifs du mentorat :	Orientation vocationnelle; recrutement auprès d'étudiants prospectifs

Nom du programme :	Uqamoniteur
Département ou école :	Services à la vie étudiante
Date de lancement :	Non-lancé
Mentorés :	<ul style="list-style-type: none"> - Étudiants des programmes de l'UQÀM dans lequel le programme de mentorat est offert.
Mentors :	<ul style="list-style-type: none"> - Moniteurs de programme de l'UQÀM (généralement étudiants 2^e – 3^e cycle).
Principales motivations :	Offrir une nouvelle voie de communication aux moniteurs de programme.
Objectifs du mentorat :	Soutien académique
Particularités :	<ul style="list-style-type: none"> - Le projet n'est pas encore démarré. Il était piloté par une personne qui a été promue à un autre emploi. Le projet pourrait encore être réalisable mais il est pour l'instant en attente d'un répondant aux Services à la vie étudiante.

2.5 Développement de Mentors.uqam.ca

Cette section présente les divers aspects du développement de la méta-ressource Mentors.uqam.ca. Dans un premier temps, les ressources informatiques et logicielles nécessaires à ce projet sont décrites. Sont ensuite présentées les étapes de développement

d'un programme de cybermentorat, ainsi que les mandats du coordonnateur de projet. Un calendrier qui présente les échéanciers du développement vient conclure la section.

2.5.1 Ressources informatiques et logicielles

Le projet Mentors.uqam.ca a été élaboré par l'auteur du présent document sous la supervision de Jacques Lajoie. Un devis de la méta-ressource informatique a été réalisé au printemps 2003. La programmation a été effectuée par une firme privée, ID-3 (<http://www.id-3.net>), à l'automne 2003. Cette firme a été choisie en raison de l'expertise en cybermentorat développée lors de l'élaboration des programmes Academos et PsyberMentor. Des modifications au site Web (corrections de bogues, améliorations de certaines fonctions) ont été effectuées ponctuellement jusqu'en 2005.

2.5.1.1 Langage de programmation

La méta-ressource a été programmée en ASP (« Active Server Pages »), un langage informatique grâce auquel il est facile de créer des sites Web dynamiques et interactifs. Le projet utilise une base de données SQL (« Structured Query Language »), un langage informatique développé pour le traitement de bases de données. Le choix de ces langages a été purement économique; l'équipe de programmation ID-3 était plus familière avec ces langages et disposait d'applications pouvant réduire le coût de programmation avec ceux-ci.

2.5.1.2 Environnement physique

Les ressources de l'UQÀM ne supportant pas un site programmé en ASP, le projet n'a pu être hébergé par les services informatiques de l'université. Il a donc été nécessaire de procéder à l'achat d'un ordinateur afin d'y héberger le projet. Cet ordinateur est localisé à l'UQÀM, dans les laboratoires du GROUPIE (GROUpe de recherche en Psychologie, Informatique et Éducation). Il est doté d'un processeur Pentium III cadencé à 1 gigahertz et de 512 megs de RAM (« Random Access Memory », ou « mémoire vive »). Il bénéficie d'un accès à Internet grâce au réseau interne de l'université. Cet ordinateur a été acheté grâce à la subvention initiale du projet.

2.5.1.3 Environnement logiciel

L'ordinateur fonctionne dans un environnement « Microsoft Windows Server 2003 ». Le projet est hébergé sur le Web grâce au logiciel de serveur IIS (« Internet Information Services ») de Microsoft. La base de données utilise le logiciel serveur MSDE (« Microsoft SQL Server Desktop Engine »). La même base de données est utilisée pour l'ensemble des sites du projet. Microsoft Windows Server a été acheté grâce à la subvention initiale et comprend le logiciel IIS. Le logiciel MSDE est disponible gratuitement.

2.5.1.4 Coordonnées Internet

L'ensemble des sites Web est accessible à partir d'une adresse unique : <http://mentors.uqam.ca>. La page d'accueil du projet permet d'accéder aux différents sites Web de chacun des programmes de cybermentorat. Lorsque de nouveaux programmes s'ajoutent au projet, leur logo apparaît automatiquement sur la page d'accueil pour donner accès au site Web du programme. Certains des sites bénéficient aussi d'adresses personnalisées (par exemple, moniteurs.uqam.ca), qui sont des alias de l'adresse <http://mentors.uqam.ca>.

2.5.2 Étapes de développement d'un programme de cybermentorat

Le développement d'un programme de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca est un processus à multiples étapes. Ce développement était soutenu par le coordonnateur du projet et par de multiples documents de références rédigés dans ce but. L'ensemble des étapes n'a pas été suivi de façon linéaire ou exacte pour la totalité des programmes, mais la description qui en sera faite dans les paragraphes suivants constitue un modèle développement-type représentatif du processus dans la majorité de programmes.

2.5.2.1 Initialisation du programme

Il était possible pour tout département intéressé par le cybermentorat et en faisant la demande d'obtenir une présentation de la méta-ressource Mentors.uqam.ca par le coordonnateur du projet. Une fois que certaines personnes au sein d'un département confirmaient leur intérêt pour le cybermentorat, il était nécessaire de faire approuver officiellement le programme par les représentants du département. La collaboration du

département était essentielle puisqu'il s'agit d'un programme d'encadrement pour ses étudiants. De plus, les départements sont à même de soutenir les programmes de cybermentorat en leur fournissant des ressources, par exemple sous la forme d'un poste téléphonique ou de montants pour engager un assistant pour le projet.

Une fois l'implication du département confirmée, il fallait constituer un comité de cybermentorat au sein de ce département. Le comité de cybermentorat était généralement constitué d'un professeur responsable et d'un (ou de plusieurs) étudiant(s) aux cycles supérieurs du département. Alors que le professeur supervisait l'évolution du programme et l'adéquation de celui-ci aux objectifs du département, l'étudiant rédigeait les contenus destinés au site Web. Comme le développement s'est échelonné sur plusieurs années pour la plupart des programmes, plusieurs étudiants et/ou responsables se sont relayés au cours des différentes étapes du développement. Le tableau 2.3 présente l'ensemble des personnes ayant contribué à l'un des différents programmes faisant partie du projet Mentors.uqam.ca. Au total, 15 professeurs et professionnels et 23 étudiants ont été directement impliqués dans le développement d'un programme de cybermentorat. Ils étaient répartis dans pas moins de huit départements ou écoles et dans quatre facultés ou services de l'UQÀM.

Tableau 2.3 : Liste des collaborateurs au projet Mentors.uqam.ca

Département de Psychologie	
Responsables :	<ul style="list-style-type: none"> • Jacques Lajoie (professeur) • Jean-François Trudeau (étudiant au doctorat)
Assistants :	<ul style="list-style-type: none"> • Julien Lacoste (étudiant au baccalauréat) • Charles Savard (étudiant au baccalauréat)
École de Travail Social	
Responsables :	<ul style="list-style-type: none"> • Ginette Berteau (professeure) • Sylvie Cameron (chargée de formation pratique) • Sylvie Jochems (professeure)

- Assistantes :
- Micheline Gravel (étudiante au baccalauréat)
 - Véronique Daniel-Raiche (étudiante au baccalauréat)
 - Annabelle Cloutier (étudiante au baccalauréat)
 - Bernarda Klatt (étudiante au baccalauréat)
 - Line Oüellet (étudiante au baccalauréat)
 - Laeticia Gourdon (étudiante au baccalauréat)

Département d'éducation et de pédagogie

- Responsables :
- Thérèse Nault (professeure)
 - Nathalie Bigras (professeure, directrice intérimaire)
- Assistante :
- Manon Champagne (étudiante au baccalauréat)

Département de Géographie

- Responsables :
- Jean Carrière (professeur, directeur des études avancées)
 - Michel Dufault (chargé de cours)
 - Jacques Schroeder (professeur, directeur des études avancées)
- Assistants :
- Alexandra Gilbert (étudiante à la maîtrise)
 - Marie-Soleil Cloutier (étudiante à la maîtrise)
 - Benoît Brunet (étudiant à la maîtrise)

Département de Philosophie

- Responsables :
- Pierre Poirier (professeur)
 - Luc Faucher (professeur, directeur du module)
- Assistants :
- Florian Ferrand (étudiant au doctorat)
 - Céline Varin (étudiante à la maîtrise)
 - Maxime Sainte-Marie (étudiant à la maîtrise)
 - Jean-François Forget (étudiant à la maîtrise)

Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie

- Responsable :
- Bernard-André Genest (professeur, directeur du module)
- Assistante :
- Véronique Mongeau (étudiante au baccalauréat)

Département de Linguistique et de didactique des langues

- Responsables :
- Marie Labelle (professeure, directrice adjointe au module)
 - Paul Pupier (professeur, directeur adjoint au module)

- Assistants :
- Isabelle Marleau (étudiante au baccalauréat)
 - Sophie Boucher (étudiante au baccalauréat)
 - Frédéric Gareau (étudiant au baccalauréat)
 - Raoul Bugueno (étudiant au baccalauréat)

Services à la Vie Étudiante

- Responsable : • Christian Bégin (psychologue, SVE)

Projet Mentors.uqam.ca

- Responsable : • Jacques Lajoie (professeur)
- Coordination: • Alexandre Simard (étudiant au doctorat)
-

2.5.2.2 Élaboration préliminaire du programme

Une fois le comité de cybermentorat rassemblé, il devait planifier le développement et l'implantation du programme. Ce processus commençait par une rencontre avec le coordonnateur. Un document qui présente les étapes de développement d'un programme de cybermentorat était remis aux membres du comité. Ce document se retrouve à l'appendice A. La rencontre avait aussi comme objectif d'amorcer une discussion sur les paramètres du cybermentorat, avec des questions comme : Qui seront les mentorés? Qui seront les mentors? De quoi discuteront-ils? Le questionnaire intitulé « Élaboration préliminaire d'un programme » était remis au comité et servait à encadrer leur réflexion à ce sujet. Ce document est fourni en appendice B. Enfin, le comité avait pour mandat d'effectuer une évaluation des besoins au sein de son département. Pour certains départements, cela a pris la forme d'un sondage officiel auprès des étudiants, alors que pour d'autres, ce processus a été plus informel.

2.5.2.3 Développement de programme

Une fois l'évaluation des besoins terminée et les bases du cybermentorat définies, le comité devait procéder à la préparation des différents contenus destinés au site Web. Plusieurs documents étaient fournis par le coordonnateur de projet afin d'encadrer ce processus. Certains prenaient la forme de questionnaires visant à établir les caractéristiques du programme, comme dans le cas du document intitulé « Définition des paramètres d'inscription », fourni en appendice C. D'autres étaient plutôt des documents de référence,

des modèles qui pouvaient être adaptés aux besoins des différents programmes. Des exemples de documents adaptables étant le « Guide du mentoré » et le « Guide du mentor » développés lors de l'élaboration du projet PsyberMentor, et qui pouvaient être modifiés selon les besoins des autres programmes. Ces deux guides se retrouvent en appendices D et E. L'objectif de cette étape était de rédiger tous les contenus nécessaires à la réalisation d'un site Web de cybermentorat complet. Le détail complet des contenus à rédiger est présenté dans le troisième chapitre de cette thèse. La dernière étape du développement consistait en l'inclusion des contenus au site Web proprement dit.

2.5.2.4 Recrutement des participants

Une fois le site Web de cybermentorat finalisé, il était temps de recruter des participants. Le comité devait d'abord se pencher sur les moyens à sa disposition pour rejoindre leurs mentorés et mentors potentiels. Ils devaient aussi rédiger des textes pour inciter ces deux groupes de personnes à participer au projet. Le coordonnateur proposait des stratégies de recrutement et des exemples de textes de recrutement à titre de référence. Ces textes se retrouvent en appendice F. Dans un premier temps, il fallait procéder au recrutement de mentors afin de constituer une banque de mentors suffisamment intéressante pour répondre aux besoins éventuels des mentorés. Une fois un nombre critique de mentors recrutés, il était possible de procéder au recrutement des mentorés. Le site était officiellement lancé!

2.5.2.5 Administration du programme

Le travail du comité de cybermentorat ne se terminait pas au moment du lancement du site Web. Un site de cybermentorat requiert un suivi et une administration quotidienne. Les administrateurs de projet doivent valider les nouveaux participants, superviser le contenu des échanges et mettre le site à jour. Avant le lancement du site, tous les administrateurs de site devaient suivre une formation à l'administration d'un programme de cybermentorat avec le coordonnateur du projet. Cette rencontre visait à les former à la gestion du site Web, aux exigences de confidentialité et aux subtilités de la gestion d'un tel programme. À cette occasion, les différentes responsabilités et tâches de gestion du site étaient partagées entre les éventuels administrateurs. Un document décrivant dans le détail ces tâches leur était remis et

se retrouve en appendice G. De plus, les futurs administrateurs devaient signer le « Formulaire d'engagement à la confidentialité ». Ce formulaire se retrouve à l'appendice H.

Par ailleurs, le recrutement des participants perdure au-delà de la période initiale et est un souci continu pour un programme de cybermentorat. D'une part, le recrutement des mentorés est à refaire à toutes les années, puisque par définition, les mentorés sont des étudiants destinés à quitter l'université et être remplacés par de nouveaux étudiants. D'autre part, le recrutement de mentors peut aussi se poursuivre tant qu'un nombre suffisant pour le nombre de mentorés n'est pas atteint. Il peut aussi perdurer afin d'assurer un éventail suffisamment varié de profils professionnels pour satisfaire aux besoins des mentorés. Même si le recrutement des mentors est moins exigeant parce qu'il n'est pas à refaire au complet à chaque année, ces deux formes de recrutement représentent autant de tâches d'administration supplémentaires.

2.5.3 Mandats du coordonnateur de Mentors.uqam.ca

Plusieurs des activités du coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca sont indirectement décrites dans la section précédente, mais les activités du coordonnateur ne se limitaient pas à ses interactions avec les différents comités de cybermentorat. Les principales tâches du coordonnateur du projet ont été le soutien et l'encadrement des comités départementaux, le développement du site Web Mentors.uqam.ca et le développement de ressources destinées à encadrer le travail des comités de cybermentorat.

2.5.3.1 Soutien et encadrement des comités départementaux

Des interactions entre le coordonnateur de projet et les comités départementaux de cybermentorat avaient lieu à toutes les étapes du développement des programmes. En voici une liste selon la chronologie de l'évolution typique des projets.

- Rencontre avec un professeur d'un département intéressé par le cybermentorat ;
- Présentation de Mentors.uqam.ca auprès des représentants du département pour faire accepter le projet ;
- 1^{ière} rencontre avec le comité de cybermentorat départemental pour présenter les étapes de développement et amorcer la réflexion sur le programme ;
- 2^e rencontre avec le comité départemental une fois les bases du cybermentorat établies; présentation des contenus à préparer ;
- Échanges électroniques à propos de la rédaction des contenus; relecture et validation des contenus rédigés ;

- 3^e rencontre avec le comité départemental pour présenter le fonctionnement du site Web et planifier le recrutement des mentorés et mentors ;
- Validation finale du site Web une fois tous les contenus intégrés au site ;
- 4^e rencontre pour la formation des administrateurs à la gestion du site Web et la signature des engagements à la confidentialité.

La liste précédente est un exemple typique d'interactions, mais le coordonnateur était disponible pour rencontrer les comités au besoin et la plupart des programmes de cybermentorat ont bénéficié de plus de rencontres que ce qui a été décrit précédemment. Par ailleurs, comme la plupart des programmes se sont développés sur plusieurs années, les personnes impliquées ont changé au cours du temps, et plusieurs formations ont aussi dû être ré-effectuées.

À ces rencontres officielles peuvent être ajoutés de nombreux échanges téléphoniques ou messages électroniques à chacune des étapes du projet. La majorité des échanges entre le coordonnateur et les comités se sont déroulés par courrier électronique. Ainsi, près de 1000 messages ont été échangés entre les différents comités et le coordonnateur.

2.5.3.2 Développement du site Web

Le site Web de Mentors.uqam.ca est une structure électronique complexe. Il s'agit d'une application Web multi-fonctions, multi-usagers et multi-sections. Multi-fonctions signifie qu'il permet d'effectuer diverses activités : inscription de membres, recherche de mentors, édition des contenus du site, etc. Multi-usagers signifie que plusieurs types d'utilisateurs différents peuvent évoluer dans le site et avoir une expérience différente du site, puisque chaque type d'utilisateur n'a accès qu'à certaines fonctions qui lui sont pertinentes. Par exemple, les mentorés auront accès à la recherche de mentor mais pas au guide du mentor, tandis que ce sera l'inverse dans le cas des mentors. De plus, le fait que le site soit multi-sections, c'est-à-dire qu'il comporte plusieurs programmes indépendants les uns des autres, fait en sorte que l'apparence et les contenus varieront aussi entre les différents programmes. Ainsi, chaque page affichée par le site est affectée par le type d'utilisateur qui le visualise (qui détermine par exemple le contenu du menu et les sections qui seront accessibles) et le programme auquel l'utilisateur est associé (qui détermine les contenus et les couleurs de présentation). Enfin, puisque les sections sont indépendantes, un utilisateur membre d'une

section donnée ne devra pas avoir accès aux fonctions qui ne lui sont pas permises ou au contenu des autres sections.

L'élaboration d'un tel site nécessite une planification minutieuse, puisqu'il faut pour chaque aspect du site analyser qui y aura accès, quels en seront les impacts et comment en seront modifiés les contenus. Il était aussi nécessaire de concevoir comment structurer une base de données qui puisse permettre un tel niveau de personnalisation sur trois dimensions. Le coordonnateur du projet a dû réaliser une maquette élaborée, sous forme d'un squelette de site Web, afin de transmettre adéquatement les objectifs et les fonctionnalités de la méta-ressource au programmeur.

Une fois la programmation débutée, le coordonnateur a été en contact fréquent avec le programmeur afin d'éclaircir certains points et de s'assurer de la conformité du résultat aux objectifs du programme. Une fois une première version de la méta-ressource terminée, le coordonnateur s'est adonné à de nombreux tests du site, expérimentant toutes les fonctions selon tous les angles possibles; inscription en tant que mentor, mentoré, envoi de message selon les différents types d'utilisateurs, tentative d'accéder à des contenus d'une autre section, vérification du système de suivi, etc. Même une fois le site lancé, l'utilisation réelle a révélé certains bogues mineurs qu'il a fallu corriger. Des modifications ont aussi été apportées afin d'améliorer certaines fonctions ou d'ajouter des éléments désirés par de nouveaux partenaires du projet. De son lancement à l'hiver 2004, le site a ainsi subi de légères modifications jusqu'à l'hiver 2006.

Le temps accordé à la réalisation de la maquette, aux tests d'utilisation du site et au suivi des bogues représentent chacun plusieurs semaines de travail. Il est à noter que les nombreuses séances de test ou la période importante sur laquelle des bogues ont été découverts ne signifient pas que le site ait été mal conçu ou mal programmé; un site aussi complexe avec des fonctions aussi élaborées implique inévitablement des vérifications et des ajustements.

Pour plus de détails sur les différentes fonctions du site et une présentation détaillée et illustrée de celui-ci, se référer au troisième chapitre.

2.5.3.3 Rédaction de ressources d'encadrement et de référence

Un autre mandat du coordonnateur de projet consistait à rédiger des documents afin

d'encadrer et de soutenir le développement et l'administration des programmes. Ces documents peuvent se regrouper en deux grandes catégories : des documents pour encadrer le développement ou l'administration (questionnaires pour stimuler la réflexion, listes de tâches à accomplir, etc.) et des documents de référence, qui pouvaient être adaptés par les comités de cybermentorat afin de convenir aux caractéristiques de chacun d'entre eux. Plusieurs de ces documents de référence étaient inspirés des textes rédigés par Catherine Légaré, Jean-François Trudeau et le coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca dans le cadre de l'élaboration des projets PsyberMentor et Academos. La plupart des documents étaient rédigés au fur et à mesure que le besoin se manifestait au cours du développement des différents projets. La liste des documents préparés par le coordonnateur se retrouve au tableau 2.4. Plusieurs de ces documents se retrouvent en appendice, tandis que d'autres ont été directement intégrés au chapitre 3.

Tableau 2.4 : Liste des documents d'encadrement et de référence

<i>Nom du document</i>	<i>Description</i>
Documents reliés au développement de programme :	
Présentation de PsyberMentor	Une introduction simple et illustrée à PsyberMentor, pour se familiariser avec le concept du cybermentorat
Étapes de développement d'un programme (appendice A)	Les étapes à accomplir pour la réalisation d'un programme de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca.
Élaboration préliminaire de programme (appendice B)	Un questionnaire permettant d'élaborer les besoins dans le cadre Mentors.uqam.ca. Comprend aussi en annexe un exemple de réponses fait par rapport à PsyberMentor.
Définition des paramètres d'inscription (appendice C)	Document à remplir pour établir des critères opérationnels de l'inscription ainsi que les informations requises des personnes désirant participer au projet.
Inscription sur PsyberMentor	Exemple complet des étapes pour l'inscription sur PsyberMentor.
Guide du Mentoré (appendice D)	Modèle de référence pour la rédaction du guide du mentoré.

Guide du Mentor (appendice E)	Modèle de référence pour la rédaction du guide du mentor.
Documents reliés à l'administration de programme	
Textes de publicité pour PsyberMentor (appendice F)	Une série de textes et de courriers électroniques de référence à utiliser pour le recrutement
Liste des tâches d'administration (appendice G)	La liste des tâches à prévoir pour l'administration d'un programme.
Engagement à la confidentialité (appendice H)	Un formulaire d'engagement à la confidentialité devant être rempli par tous les administrateurs du projet.
Statuts des membres (intégré au chapitre 3)	La définition précise des différents statuts possibles pour les membres (disponible, valide, actif, etc.) et les actions nécessaires pour chacun de ces états.
Protocole d'entretien téléphonique (appendice I)	Procédures du déroulement de l'appel téléphonique pour la validation des mentors.
Difficultés d'accès à Mentors.uqam.ca (intégré au chapitre 3)	Document présentant les différentes difficultés potentielles d'accès au site, souvent expérimentées lors de l'inscription.
Adresse courrier électronique de programme (intégré au chapitre 3)	Procédure pour sélectionner, obtenir et utiliser une adresse de programme
Messages d'erreur reçus par courrier électronique (intégré au chapitre 3)	Description des différents messages d'erreur pouvant être reçus par les administrateurs, leur signification et les actions à poser.
Autres ressources de référence	
Statistiques sur les dyades Mentor-Mentoré (appendice S)	Statistiques sur les dyades mentors-mentorés pour les 16 premiers mois de PsyberMentor.

L'ensemble de ces documents était regroupé sur un site Web conçu spécialement à l'intention des personnes développant un programme de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca. Le site comprenait aussi des liens vers des textes sur le cybermentorat et des ressources dans le domaine rédigées par d'autres auteurs. Ce site Web de ressources

constituait en lui-même une source supplémentaire d'encadrement pour les différentes équipes.

2.5.4 Calendrier de développement

Tel que mentionné précédemment, le développement du projet Mentors.uqam.ca s'est échelonné sur plusieurs années. La demande de subvention initiale a été effectuée à l'automne 2001. L'année 2002 a été principalement consacrée à la sensibilisation au projet, la formation des comités départementaux et la préparation de ressources d'encadrement par le coordonnateur de projet. L'année 2003 a été utilisée pour la rédaction de contenus par les comités départementaux et la programmation du site Web. Le site Web n'a été fonctionnel qu'à l'hiver 2004. Le premier programme de cybermentorat développé grâce à Mentors.uqam.ca a été lancé à l'été 2004, et des programmes ont été lancés régulièrement de 2004 à 2006. Des modifications et corrections ont été apportées au site Web jusqu'en 2006. Les rythmes de développement des différents programmes ont donc été très variés. Le tableau 2.5 présente le calendrier de développement du projet Mentors.uqam.ca.

Tableau 2.5 : Calendrier de développement

Période	Principales activités
Automne 2001	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration de cinq départements de la faculté des sciences humaines pour l'élaboration d'une demande de subvention pour le projet UQ@Mentor (éventuellement renommé Mentors.uqam.ca).
Décembre 2001	<ul style="list-style-type: none"> • Subvention initiale reçue pour le projet.
Hiver 2002	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des différents départements au projet. • Présentations aux directeurs de département et aux instances pertinentes par le coordonnateur. • Élaboration de comités de travail départementaux (un professeur et un ou plusieurs étudiants).
Automne 2002	<ul style="list-style-type: none"> • Familiarisation des partenaires avec le mentorat et le projet. • Évaluation des besoins de chacun des départements. • Réflexion sur la forme que prendra le programme pour chacun. • Rédaction de guides et d'outils de développement par la

	coordonnateur.
Hiver 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des composantes du programme de chaque partenaire. • Début de la rédaction de contenus pour le projet par les comités départementaux.
Été 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Implication des Services à la Vie Étudiante au projet. • Développement d'un devis pour la méta-ressource par le coordonnateur. • Phase préliminaire de recrutement de mentors par les comités départementaux.
Automne 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Programmation du site par ID-3 technologies. • Élaboration des moyens de recrutement de mentors et d'étudiants par les comités départementaux. • Finalisation des contenus destinés au site Web par les comités départementaux.
Hiver 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des comités départementaux à l'administration du site. • Mise en ligne du site.
Été 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du programme de l'École de Travail Social • Améliorations et correction de problèmes techniques du site
Automne 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du programme d'Éducation et pédagogie
Hiver 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du programme de Géographie
Été 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du programme du département de Philosophie • Lancement du programme du baccalauréat en Gestion du tourisme et de l'hôtellerie
Hiver 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du programme du département de linguistique

2.6 Considérations éthiques et déontologiques

Kraut *et al.* (2004) soutiennent que la recherche par Internet ne pose pas plus de risques pour les sujets que des recherches comparables effectuées à l'aide de moyens plus traditionnels, mais qu'elle modifie les risques et l'aptitude des chercheurs à les évaluer. Bien que Kraut et ses collègues traitent des risques pour les sujets dans le cadre de la recherche,

leur propos est aussi pertinent pour l'intervention via l'Internet. Ces auteurs présentent quatre grands thèmes pour lesquels les risques aux sujets sont affectés par l'utilisation de l'Internet : les risques de bris de confidentialité, les termes du consentement éclairé, les risques de provoquer du tort aux participants, ainsi que la difficulté de conduire des séances de débriefing.

2.6.1 Confidentialité des données

Les données transigeant sur Internet sont vouées à de nombreux risques : l'Internet est conçu comme un monde essentiellement public et accessible, et les données transigées par ordinateurs sont susceptibles d'être interceptées par des tiers partis. De plus, la nature informatique des données les rend aisément copiables ou consultables, même par une personne n'ayant pas physiquement accès aux locaux où elles sont entreposées, si elles ne sont pas adéquatement protégées. Dans le cadre d'un programme d'intervention comme Mentors.uqam.ca, il est nécessaire d'assurer la confidentialité des données, que ce soit l'identité des participants ou le contenu des échanges. Des mesures afin de protéger la confidentialité ont été prises à trois niveaux : protection de l'accès physique et logiciel à la base de données, validation de l'identité des participants et engagement à la confidentialité des administrateurs.

2.6.1.1 Protection physique et logicielle de la base de données

Toutes les données concernant le projet Mentors.uqam.ca sont conservées sur un serveur dans un laboratoire de recherche à l'intérieur de l'UQÀM. Le local dans lequel est situé l'ordinateur est protégé à clefs. Le système d'opération du serveur n'est accessible qu'avec un mot de passe connu uniquement du coordonnateur du projet.

2.6.1.2 Protection des informations personnelles et du contenu des échanges

Chaque participant est identifié par un code d'accès et un mot de passe. Il doit s'identifier avec ce code d'accès et ce mot de passe pour avoir accès à ses informations personnelles et aux échanges effectués dans le cadre du cybermentorat. Une fois qu'un participant s'est identifié, la vérification de l'identité des participants est assurée par un « cookie », un fichier électronique qui permet d'identifier un usager afin d'assurer qu'il est le

seul qui a accès à ses informations personnelles. Cette procédure est recommandée par Kraut *et al.* (2004) afin d'assurer l'identité des participants.

Les participants sont connus des autres participants uniquement par une dénomination de leur choix. Généralement, cette dénomination correspond à leur nom, mais cela n'est pas obligatoire et un pseudonyme peut être utilisé. Les participants ne se connaissent entre eux que par cette dénomination et n'ont pas accès aux données nominatives des autres participants. La seule exception est la description que le mentor fait de son profil professionnel, qui est explicitement accessible car il constitue la façon par laquelle les mentorés peuvent sélectionner un mentor.

Les échanges faits dans le cadre du cybermentorat se font tous à l'intérieur d'un système de messagerie interne au site de Mentors.uqam.ca. Les messages ne quittent donc jamais la structure protégée de Mentors.uqam.ca, et ne sont pas dirigés par exemple vers des boîtes de courrier externes (comme hotmail.com ou sympatico.ca) pour lesquelles les administrateurs de projet ne sauraient être garants de la confidentialité. Les participants n'ont accès qu'aux messages qu'ils ont envoyés ou qu'ils ont reçus personnellement dans le cadre du mentorat. Chaque message sera donc exclusivement accessible qu'au mentoré et au mentor faisant partie d'une dyade mentorale. Les participants ne peuvent communiquer entre eux en dehors de la structure de mentorat et n'ont pas accès à leurs adresses électroniques mutuelles. Il demeure néanmoins possible qu'un participant divulgue volontairement ses coordonnées à un autre participant dans le cadre d'un échange de mentorat.

Seuls les administrateurs font exception aux règles mentionnées plus haut. Afin d'assurer le suivi et le bon fonctionnement du site, les administrateurs ont accès aux informations nominatives des participants et aux messages échangés dans le cadre du cybermentorat. Les mesures particulières visant à assurer la confidentialité des administrateurs sont décrites dans la section suivante.

2.6.1.3 Engagement à la confidentialité des administrateurs

Il existe un nombre restreint d'administrateurs pour chaque programme de cybermentorat, généralement un seul par programme. Ces personnes veillent au bon déroulement de leur programme et assurent le suivi auprès des membres. Afin de pouvoir effectuer ces tâches, ces personnes ont accès aux données nominatives et aux échanges faits

par les membres de leur programme exclusivement. Les participants sont informés du fait que les informations sur le déroulement du projet sont recueillies lors de leur inscription, et doivent y consentir afin de pouvoir participer au projet. Cette procédure de supervision des messages à la fois *discrète* et *consentie* est recommandée dans la littérature sur les programmes de cybermentorat (Ithaca Evaluation Group, 1999).

Ces administrateurs ont tous suivi une formation individuelle avec le coordonnateur du projet afin de les sensibiliser à la confidentialité des données et des usages qu'ils peuvent en faire (restreints à l'administration du programme). Ils doivent signer un consentement à la confidentialité, dont une copie se retrouve à l'appendice H. Ils sont de plus supervisés par un professeur au sein de leur département.

2.6.2 Consentement éclairé

Le projet Mentors.uqam.ca a été développé par la Faculté des sciences humaines de l'UQÀM en tant que ressource d'encadrement pour ses étudiants. Il n'a pas été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche, mais bien dans le cadre du développement d'un programme d'intervention. Néanmoins, bien que le projet ne comporte pas d'aspect expérimental, le consentement éclairé des participants a été exigé pour leur participation au projet.

Comme il s'agit d'un projet informatisé, toutes les données sont enregistrées sur le serveur du projet. Ainsi il existe une trace de toutes les activités du programme d'intervention. Bien que cela ne soit pas l'objectif de la présente thèse, il serait dès lors possible d'utiliser ces données pour faire une évaluation du projet. Dans un tel cas, comme tous les usagers sont identifiés par un numéro unique, il serait aisément facile de rendre les données anonymes en éliminant les champs permettant d'identifier les participants.

Lors de la première étape de leur inscription, les participants sont informés que les données du projet pourraient être utilisées à des fins d'évaluation du projet. Ils doivent accepter cette condition pour pouvoir participer au projet. Pour ce faire, ils doivent cocher une case puis appuyer sur un bouton de confirmation. Si les participants ne consentent pas à cette condition, aucune information à leur sujet n'est enregistrée et ils ne peuvent pas participer au projet. Une fois que le participant est engagé dans le projet, il demeure libre de quitter à tout moment.

Cette procédure demandant de « cocher » pour donner son consentement (« click to

assent ») est recommandée par Kraut *et al.* (2004) dans le cadre de projets sur Internet où le risque de causer du tort aux participants est minimal. L'expérience des projets de cybermentorat PsyberMentor et Academos, élaborés sous une structure similaire à Mentors.uqam.ca, rassure par rapport au risques encourus par les participants dans de tels contextes. Aucun incident dommageable et aucune plainte formelle n'a été rapporté lors du déroulement de ces programmes. Bien que cette constatation n'assure pas qu'il n'y aura pas d'événements malencontreux ou ne dispense pas de se soucier des aspects éthiques, ces expériences rassurent quant à la pertinence des mesures de protection implantées en fonction des risques encourus.

Par ailleurs, Kraut *et al.* (2004) recommandent de ne pas exagérer les mesures de protection lorsque le risque de causer du tort aux participants est faible. Dans de tels cas, un excès de vérifications et de mesures de sécurité ne pourrait servir qu'à nuire à l'expérience en décourageant les sujets par la lourdeur de l'opération, ou à leur faire peur par une présentation de risques exagérée.

Les mentors sont assujettis à des mesures de vérification et de consentement supplémentaires. Une fois leur inscription terminée par la complétion du formulaire sur Internet, les mentors ne sont pas immédiatement actifs dans le projet. Un administrateur du projet contacte individuellement chaque mentor lors d'un appel téléphonique de validation. Cet appel, d'une durée de 10 à 15 minutes, vise à vérifier la compréhension que le mentor a du programme et de ses objectifs, de son rôle en tant que mentor, et à répondre à ses questions. Cette procédure peut ainsi être considérée comme une occasion de clarification de son consentement. Les mentors ne peuvent participer au projet qu'après avoir participé à cet entretien téléphonique. Ces entretiens téléphoniques sont conduits par les administrateurs de chacun des programmes. Chaque administrateur reçoit une formation individualisée à cet effet. De plus, afin d'assurer une constance et une rigueur à ces entretiens, un « protocole d'entretien téléphonique » leur est fourni. Une copie de ce protocole se retrouve à l'appendice I.

2.6.3 Protection des dangers et malaises dus au projet

La protection des sujets contre des dangers et des malaises dus au projet était une considération essentielle lors de l'élaboration du programme Mentors.uqam.ca. Trois

principales mesures ont été prises afin de veiller à la protection des participants à cet égard : l'élaboration de documents décrivant la conduite attendue au sein du projet, la supervision des activités du site et la validation des participants par les administrateurs, ainsi qu'une assurance de l'accessibilité aux administrateurs pour les participants.

2.6.3.1 Code de conduite et Guides du mentor et du mentoré

Pour chaque programme de cybermentorat, trois documents visent à définir les comportements attendus des participants au projet : le code de conduite général, le Guide du mentoré et le Guide du mentor. Ces trois documents sont les pierres angulaires de chaque projet; ils définissent les interactions et les comportements attendus sur le site. Les participants doivent s'engager à respecter les règles définies dans ces documents lors de leur inscription où ils ne peuvent participer au projet.

Le code de conduite est un code plus général qui a trait à des comportements inacceptables ou illégaux. Il est similaire au contrat d'engagement qui existe sur la plupart des sites Web nécessitant une inscription. Il exige l'abstention de commettre ou d'inciter à des gestes illégaux, frauduleux, discriminatoires ou toute forme de harcèlement. Une copie du code de conduite se retrouve à l'appendice J.

Le Guide du mentoré et le Guide du mentor sont pour leur part des guides ayant trait au cybermentorat et décrivent les rôles et responsabilités des mentorés et des mentors. Chaque guide présente aussi le mentorat, des stratégies pour avoir une expérience de mentorat satisfaisante ainsi que des considérations par rapport à la communication par l'entremise d'ordinateurs. Chaque participant n'a accès qu'au guide qui lui est approprié selon qu'il est mentoré ou mentor. Les tableaux 2.6 et 2.7 présentent les tables des matières de chacun de ces guides. Des versions complètes du Guide du mentoré et du Guide du mentor se retrouvent respectivement aux appendices D et E.

Tableau 2.6 : Table des matières du Guide du mentoré

- Qu'est-ce que le mentorat?
- Quelques trucs pour s'engager dans une relation de mentorat satisfaisante.
- Comment terminer une relation avec un mentor?
- Les responsabilités du mentoré
- Code de conduite des mentorés

- Netiquette ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique.
- La communication électronique : avantages et inconvénients à garder en tête

Tableau 2.7 : Table des matières du Guide du mentor

- Le programme de cybermentorat Mentors.uqam.ca
- Qu'est-ce que le mentorat ?
- Pour qui suis-je mentor ?
- Pour être mentor, il faut plus que de bonnes intentions!
- Les rôles et les responsabilités du mentor
- Quelques trucs pour s'engager dans une relation satisfaisante.
- Code de conduite des mentors
- Netiquette ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique.
- La communication électronique: avantages et inconvénients à garder en tête.

Lors de l'inscription au projet, tous les participants doivent consentir à respecter le code de conduite. Ils doivent ensuite s'engager à respecter les rôles et responsabilités du mentoré ou du mentor, selon leur cas. Comme chacun de ces guides comporte une dizaine de pages, ils ne sont pas présentés dans leur intégralité lors de l'inscription, par crainte de décourager la participation par une lecture trop longue. Une version abrégée de chacun des guides, se concentrant sur les rôles et responsabilités, est présentée lors de l'inscription. Ces versions abrégées du Guide du mentoré et du Guide du mentor se retrouvent respectivement aux appendices K et L. Lors de l'inscription, les participants doivent accepter les rôles et responsabilités décrits dans les versions abrégées des Guides du mentoré et du mentor, sans quoi ils ne peuvent participer au projet.

Les versions complètes des guides sont accessibles en tout moment aux participants du projet grâce à un bouton bien visible placé dans le menu principal du site Web. Immédiatement après leur inscription, les participants reçoivent un message de bienvenue qui les invite à lire attentivement dans son entièreté le guide qui leur est approprié selon leur statut. Les versions du message de bienvenue pour les mentorés et les mentors se retrouvent en appendices M et N.

Il est important de noter que tous les documents cités précédemment et fournis en appendices sont des documents de référence. Un des objectifs de Mentors.uqam.ca est de permettre aux départements participants de développer un cybermentorat adapté à leurs

besoins. Ainsi, des documents sont offerts à titre de référence, mais chaque partenaire est invité à personnaliser et adapter les documents à sa propre convenance. Conséquemment, chaque programme dispose de sa propre adaptation du code de conduite et des Guides du mentoré et du mentor. Il convient cependant de préciser que de manière générale, les adaptations étaient plutôt minimales. De plus, le coordonnateur de Mentors.uqam.ca a révisé chacun de ces documents afin de s'assurer qu'ils respectaient l'esprit et les objectifs des documents originaux malgré les changements qui y auraient été apportés. Enfin, les étapes du processus d'inscription (acceptation du code de conduite, des versions abrégées du guide du mentoré et du mentor) et la nécessité de s'engager à respecter les conditions de participation au projet sont les mêmes pour tous les programmes.

2.6.3.2 Supervision des activités du site et validation des participants

Afin d'être en mesure de garantir la protection des participants et le bon déroulement du projet, il est essentiel que les administrateurs soient capables de superviser l'activité sur le site. Pour ce faire, ils ont accès aux informations nominatives des participants et aux contenus des messages échangés dans le cadre du cybermentorat. Les mesures assurant la confidentialité de ces éléments ont été décrites précédemment.

L'accès aux informations nominatives des participants (coordonnées permettant de les contacter, telles que l'adresse électronique ou le téléphone) permet d'assurer le suivi auprès des membres et la capacité de les rejoindre. La qualité et la quantité des informations nominatives requises pour participer au projet n'est pas la même pour les mentorés et les mentors. Les mentors peuvent être considérés comme des « intervenants » dans le cadre du projet et se doivent d'être redevables de leurs actions et accessibles aux administrateurs du projet. Conséquemment, plusieurs informations nominatives sont recueillies à leur sujet : nom, adresse électronique, adresse civile, téléphone au bureau et à la maison. Pour leur part, les mentorés sont considérés comme les bénéficiaires de l'aide apportée par les mentors et peu d'informations sont requises à leur sujet : leur nom, leur adresse électronique et leur téléphone à la maison.

Pour les mentors, le fait d'enregistrer leurs coordonnées personnelles peut être considéré comme une première mesure visant à vérifier le sérieux de leur implication. L'obtention du numéro de téléphone est aussi nécessaire pour la conduite de l'entretien

téléphonique décrit à la section 2.6.2 et présent dans son intégralité à l'appendice I. Cet entretien téléphonique a été précédemment présenté comme un outil permettant d'éclaircir le consentement du mentor. Il a aussi d'autres objectifs visant à protéger les participants au projet. En éclaircissant la compréhension qu'a le mentor du programme de cybermentorat, il assure l'adéquation de son comportement comme mentor aux objectifs du site. Par les questions qui sont posées au mentor, il permet de vérifier son identité et de s'assurer que son profil correspond aux besoins du programme. Comme l'entretien téléphonique est nécessaire pour la participation au projet, chaque mentor est donc validé personnellement et directement par un administrateur.

Considérablement moins de mesures sont mises en œuvre pour vérifier l'identité et valider les mentorés. L'objectif du projet est de favoriser la participation au cybermentorat, et un excès d'exigences envers les mentorés était perçu comme un obstacle potentiel à leur participation. Ils sont tout de même encouragés à contacter un administrateur du site pour toute question ou besoin. Le risque qu'une personne s'inscrive à un programme de cybermentorat spécialisé pour un domaine d'études précis dans le but de malfaire est jugé relativement faible. Par ailleurs, ce peu de vérification de l'identité des mentorés implique la possibilité qu'un individu s'inscrive en tant que mentoré du programme d'un département donné sans être réellement un étudiant de ce département. Il est convenu que tant que ces cas restaient marginaux (ce qui a été observé), un individu se donnant la peine de prétendre être étudiant d'un domaine afin de pouvoir participer à du cybermentorat dans ce domaine manifestait un besoin suffisamment grand pour justifier sa participation au projet, pour autant qu'il se comportait adéquatement.

L'interface de gestion du site Mentors.uqam.ca comporte une section intitulée « suivi à effectuer » qui averti automatiquement les administrateurs lorsqu'il y a de nouvelles inscriptions dans leur programme de cybermentorat. Ils peuvent par la suite vérifier les informations entrées par les participants lors de leur inscription et procéder à l'entretien téléphonique dans le cas des mentors. La section « suivi à effectuer » vise à assurer une gestion continue du programme en facilitant le suivi pour les administrateurs.

Même si tous les participants au projet s'avèrent des candidats adéquats pour le programme, d'autres difficultés peuvent surgir qui nuiraient à l'expérience des participants. Par exemple, il est possible qu'un mentor ne réponde pas aux messages qui lui sont envoyés

par les mentorés. Il serait peu éthique de proposer l'accès à un mentor alors que lorsqu'un mentoré essaie de le contacter, le mentor ne répond pas et n'offre pas l'aide escomptée. L'interface du site Web dispose d'un outil permettant de vérifier si les messages sont consultés par les participants et permet ainsi de s'assurer du suivi dans la participation de tous les membres du programme. L'administrateur est averti (grâce à la section « suivi à effectuer ») de l'inactivité d'un membre et plusieurs fonctions sont à sa disposition pour entrer en contact avec le membre inactif et rétablir la continuité dans les échanges.

Les administrateurs ont aussi accès à l'ensemble des messages échangés dans le cadre du cybermentorat. Bien qu'ils puissent consulter les messages afin de s'assurer que les comportements des participants n'enfreignent pas le code de conduite du programme, il est conseillé aux administrateurs de ne pas intervenir directement dans les échanges. Il est recommandé de ne pas s'immiscer dans les relations mentoriales afin de ne pas briser l'espace privilégié et privé créé pour la relation mentorale. Les participants doivent tous accepter lors de leur inscription des conditions selon lesquelles leurs échanges seront supervisés, mais il est préférable de rendre cette supervision la plus discrète possible. Tel que mentionné précédemment, cette procédure de supervision des messages à la fois *discrète* et *consentie* est recommandée pour assurer le bon déroulement de projets de cybermentorat (Ithaca Evaluation Group, 1999). En cas de comportements inadéquats, il est possible d'intervenir directement auprès du membre fautif. Il est cependant à souligner qu'il s'agirait de cas d'exception et que de telles interventions directes n'ont pas eues à être effectuées dans les 5 ans d'existence de PsyberMentor ni dans les autres programmes de Mentors.uqam.ca.

2.6.3.3 Accès aux administrateurs pour les participants

Tout programme d'intervention responsable se doit de fournir un accès aux administrateurs du programme pour répondre aux questions des participants et leur offrir des recours en cas de problèmes. Comme les projets de cybermentorat se déroulent sur Internet, et ni les participants ni les administrateurs n'ont à se rencontrer en personne dans le déroulement normal du projet. Kraut *et al.* (2004) indiquent que l'un des défis de la recherche sur Internet est la difficulté de conduire des séances de débriefing suite à des expériences. Mentors.uqam.ca n'est pas un projet de recherche et ne nécessite pas de séances de débriefing proprement dites, mais on peut faire un parallèle entre la fonction du débriefing et le besoin

d'offrir des recours et un accès aux responsables d'un programme.

Ainsi, de nombreux moyens sont mis en œuvre pour favoriser le contact entre les participants et les responsables de l'administration de leur programme. Comme il s'agit d'un projet sur Internet, la voie de communication privilégiée est le courrier électronique. Chaque programme se voit accordé une adresse électronique qui lui est spécifique et qui est utilisée pour effectuer la correspondance avec les participants. De plus, chaque programme doit fournir un numéro de téléphone et une adresse civique grâce auxquels les participants peuvent entrer en contact avec ses responsables.

Enfin, les invitations à entrer en contact avec un responsable du programme sont multiples et les coordonnées pour le faire facilement accessibles. Avant même l'inscription, la présentation du programme mentionne une adresse électronique permettant d'obtenir plus d'informations sur le programme ou de répondre aux questions. Immédiatement après la conclusion de l'inscription, les mentorés et les mentors reçoivent un message de bienvenue dans lequel ils sont invités à communiquer avec les administrateurs en cas de besoin (appendices M et N). Tous les mentors sont contactés directement par téléphone par un administrateur lors de la validation. Un des objectifs de cet entretien téléphonique est d'inviter et de favoriser le contact avec les administrateurs du site. En tout temps, un item du menu principal intitulé « contactez-nous » offre les coordonnées pour rejoindre par adresse électronique et par téléphone les responsables du projet. Les Guides du mentoré et du mentor soulignent eux aussi l'accessibilité aux administrateurs et incitent à entrer en contact avec eux en cas de besoin ou de questions.

2.7 Conclusion et recommandations

Cette partie de ce chapitre s'intéresse aux divers éléments ayant influencé le développement des différents programmes de cybermentorat réalisés dans le cadre de Mentors.uqam.ca. Ces éléments seront à considérer lors de l'éventuel développement d'autres programmes dans le cadre de cette méta-ressource. Les paragraphes suivants comportent une réflexion sur les facteurs influençant le développement de programmes de cybermentorat, sur le rôle du coordonnateur dans le développement des programmes, sur les résultats de l'aventure Mentors.uqam.ca et sur son avenir prévisible.

2.7.1 Facteurs influençant le développement

Plusieurs facteurs pouvaient influencer le développement et l'implantation de programmes de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca. D'une part, la nature même du projet et son mode d'implantation ont eu des impacts qui ont affecté le développement de l'ensemble des programmes. D'autre part, le projet global étant constitué de nombre de programmes de cybermentorat départementaux, il a été possible de comparer le développement dans les différents départements. Ce point de vue a permis de constater comment certaines caractéristiques des programmes ont pu faciliter ou ralentir, voire nuire, à la naissance des programmes.

2.7.1.1 Implication du responsable départemental

Dans chacun des départements participants, la participation à Mentors.uqam.ca était issue de l'initiative d'une personne qui avait emmené l'idée du cybermentorat au sein de ce département. Cette personne devenait généralement le responsable du programme dans le département. Elle était la personne qui supervisait le travail des étudiants oeuvrant à la rédaction des contenus et la complétion du site Web. La rapidité de développement d'un programme donné était en grande partie tributaire de l'implication des responsables envers celui-ci. Les responsables de certains départements se montraient très motivés, faisaient la promotion du programme auprès de leurs collègues, s'affairaient à recruter des assistants ou à trouver des fonds pour soutenir le programme. À l'opposé, dans d'autres départements, les responsables, tout en considérant le programme intéressant, étaient moins actifs dans leurs interventions et le positionnaient moins haut dans leurs priorités de travail. La proactivité et la priorité que les responsables de programmes faisaient du cybermentorat avait un impact direct sur la vitesse à laquelle ces programmes étaient développés.

2.7.1.2 Constitution du comité de cybermentorat

Dans chacun des départements, le responsable était appuyé par un comité de cybermentorat responsable du développement comme tel du programme : rédaction des contenus, recrutement des mentors, administration du site Web, etc. Ces comités étaient constitués d'un (la majorité des cas) à quatre assistants (un seul cas). Le nombre d'assistants n'avait pas un grand impact sur le développement, mais le dévouement de ses membres et

l'encadrement qui leur était fourni avait un impact important sur la progression du travail. Les éléments assurant un comité efficace étaient une bonne sélection des assistants, une bonne motivation de l'équipe et un bon encadrement de celle-ci.

2.7.1.3 Base volontaire de l'implication et rémunération des assistants

Malheureusement, comme dans bien des entreprises humaines, les ressources financières ont eu un impact sur le développement des programmes. Que l'élaboration de certains programmes se soit étendue sur près de cinq ans peut paraître important, mais il faut garder en tête que la plus grande partie de ces programmes complexes était développée sur une base volontaire. Les responsables départementaux, généralement des professeurs d'université, devaient trouver le temps de faire le suivi à travers leurs autres responsabilités.

Quant aux étudiants, la subvention de développement de projet comprenait un salaire modeste destiné aux étudiants, soit 1 000\$ par département, soit un équivalent de 75 à 100 heures de travail selon le cycle de scolarité de l'étudiant. Ce budget était suffisant pour compléter le développement de projet dans le cas des étudiants bien encadrés. Néanmoins, il ne couvrait en aucun cas le temps de travail à accorder à l'administration hebdomadaire du site une fois ce dernier lancé. Quelques départements ont trouvé d'autres sources de financement pour offrir un salaire sur une plus longue période. Moins de la moitié de l'ensemble des assistants a été rémunérée.

L'assiduité et la rapidité d'exécution des étudiants étaient souvent liées au fait qu'ils étaient rémunérés pour leurs fonctions, et on ne pourrait le leur reprocher. Des étudiants bénévoles très motivés ont fortement contribué à l'avancement de la plupart des programmes. Malheureusement, les bonnes intentions de ces bénévoles étaient souvent confrontées aux multiples obligations de la vie universitaire, et leur implication se faisait plus parsemée dans le temps qu'escompté. La rémunération des étudiants n'était pas essentielle, mais il est clair que celle-ci permettait aux programmes de recevoir un suivi plus assidu et être complétés plus rapidement.

2.7.1.4 Continuité dans la responsabilité du projet

Dans un milieu universitaire, échelonner un projet sur plusieurs années signifie nécessairement un roulement parmi les personnes impliquées. Au fil des ans, les professeurs

se voient accorder des responsabilités différentes ou prennent des années sabbatiques. Les étudiants, par définition, ne sont pas là pour rester. Ainsi, l'ensemble des projets a subi d'importants changements de garde.

Dans le cas des responsables de programmes, un changement de personne signifiait généralement le ralentissement du développement du programme, voire son arrêt complet - ce qui s'est produit dans deux départements. De nouveaux professeurs pouvaient hériter de la responsabilité du programme de cybermentorat sans y être sensibilisé ou sans s'y intéresser. Une rencontre de présentation avec le coordonnateur était systématiquement organisée, mais il était parfois impossible de faire porter le programme à une personne qui ne l'avait pas initié. Rappelons que toute implication des professeurs était bénévole. Mais un programme pouvait être mis en attente toute une année par désintérêt de la personne en charge.

Dans le cas des étudiants, comme plusieurs étaient bénévoles, il s'agissait la plupart du temps d'étudiants motivés et intéressés au projet. Malheureusement, il s'agissait souvent d'étudiants en fin de parcours ou au deuxième cycle, et inévitablement ils devaient quitter l'université. Ainsi, il fallait retrouver un nouvel étudiant intéressé au projet, lui présenter le projet, le former aux différentes tâches liées au développement ou à l'administration d'un programme. Bien des étapes ont donc dû être reprises pour la plupart des programmes. Dans certains cas, trois ou quatre assistants se sont alternés la tâche. D'ailleurs, une des tâches importantes des assistants était de tenter de se trouver un remplaçant.

La continuité d'un programme de cybermentorat pourrait s'affranchir des aléas inévitables d'un projet reposant sur des personnes spécifiques si elle venait à être assumée par le département comme tel. Cela est un des buts visés par l'autonomie et l'indépendance que la structure de Mentors.uqam.ca propose aux différents départements. Malheureusement, il faut de nombreuses années ou la reconnaissance de nombreux membres d'un département avant qu'un programme puisse s'affranchir des individus qui le portent, et ce n'est pas encore le cas des programmes de cybermentorat.

2.7.2 Rôle du coordonnateur

Les tâches du coordonnateur de Mentors.uqam.ca étaient nombreuses : coordination et soutien de comités dans plusieurs départements, formation des intervenants et « contrôle de qualité » des contenus des sites Web, développement de documents de référence, etc.

L'ensemble de ces tâches sont décrites au point 2.5.3. Les paragraphes suivants apportent diverses considérations sur la place du coordonnateur dans les différents programmes et sur l'approche préconisée par celui-ci.

2.7.2.1 Responsabilité du développement

La philosophie du projet Mentors.uqam.ca, qui vise l'appropriation des programmes de cybermentorat par les départements impliqués en offrant le plus d'autonomie possible, représente des avantages et des inconvénients. L'objectif d'appropriation vise à ce qu'à moyen ou long terme, le département intègre le cybermentorat à ses préoccupations et puisse mener lui-même ce projet.

Dans ce but, la responsabilité du développement de chaque programme incombait au responsable au sein du département. Un responsable très motivé faisait avancer rapidement le programme et s'assurait d'impliquer ses collègues et le département dans le processus. De tels programmes pourraient survivre au départ du responsable et s'intégrer progressivement dans les responsabilités du département. Un responsable peu motivé s'en occupait moins proactivement, et lorsque celui-ci cessait de s'en occuper, le projet tombait au neutre.

Une approche plus directive aurait pu être pour le coordonnateur de diriger davantage le développement des programmes, notamment en ce qui a trait à la supervision des assistants. Cela aurait sans doute permis le développement plus rapide de nombreux programmes, mais peut-être aussi la mort desdits programmes une fois que le coordonnateur devait s'en retirer, puisque les seules personnes sensibilisées au programme auraient été des étudiants condamnés à quitter l'université.

Il appert donc que de situer la responsabilité des programmes de cybermentorat auprès des départements rend leur succès et leur pérennité tributaire de l'implication des responsables et du département. Mais l'alternative de centraliser le développement des programmes sur le coordonnateur de projet augmente les probabilités de les rendre moribonds à son départ.

2.7.2.2 Rôle et approche du coordonnateur

Les considérations du point précédent quant à l'autonomie du développement ne retirent d'aucune façon la responsabilité et le rôle du coordonnateur de Mentors.uqam.ca

comme source de soutien et de motivation pour les différents programmes de cybermentorat. Sans se suppléer aux responsables départementaux, le coordonnateur se devait d'offrir le plus possible de soutien, d'encadrement et de motivation aux responsables et aux assistants départementaux. Ce rôle de motivation et de relance pouvait parfois se montrer malaisé. Il n'est pas facile de relancer ou de demander des comptes sur le développement d'un programme à des personnes qui participent bénévolement à cet effort et qui sont essentiels à la continuité de ce dernier.

L'approche du coordonnateur a été d'opter pour une attitude dans laquelle il se rendait extrêmement disponible et attentif aux besoins des départements. Une stratégie de relance, lorsqu'il constatait que le développement d'un programme traînait en longueur, pouvait par exemple constituer à rappeler sa disponibilité. Il lui arrivait aussi de « prendre des nouvelles » d'un département duquel il n'avait point eu d'échos depuis un certain temps. Il a aussi été nécessaire à quelques occasions de se montrer plus direct et demander clairement quel était l'avenir du programme. Ces stratégies de relance font démonstration d'une certaine proactivité qui va bien au-delà d'une disponibilité passive.

Cette approche de « disponibilité conciliante » avait pour conséquence le respect du rythme de chaque partenaire du projet. La variété dans la durée de développement des programmes, allant de six mois à cinq ans, témoigne de la variabilité de l'intensité de l'effort de développement des partenaires, et ainsi de l'importance du respect rythme de chacun. Même au sein d'un département donné, l'intensité du développement faisait preuve d'une grande variabilité, avec des périodes productives et des moments creux, suivant les disponibilités des responsables et des assistants, le tout entremêlé de changements dans les équipes.

2.7.3 Les résultats

Il semble que l'approche décrite dans les points précédents ait porté fruit, puisque même avec des programmes qui se développaient sur plusieurs années, six projets sur sept se sont réalisés à l'intérieur des deux ans suivant la complétion de la structure Web. D'une certaine façon, comme le développement de ces programmes s'est déroulé de façon essentiellement bénévole, il est presque héroïque qu'autant de programmes se soient rendus à terme avec si peu de ressources.

Cependant, le fait que le développement d'un programme soit complété et que le site Web soit rendu accessible aux mentorés et aux mentors n'assure pas le succès du programme. Une fois « complets », les programmes nécessitent une promotion importante afin d'être connu des éventuels mentors et étudiants, ainsi qu'un suivi hebdomadaire des activités du site.

Malheureusement, compte tenu de la lourdeur de sa tâche et de ses autres obligations en tant qu'étudiant, le mandat du coordonnateur s'arrêtait plus ou moins avec le lancement des programmes. Il a continué d'offrir un soutien à la gestion et l'administration et élaboré de nombreux documents de références à cet effet, mais le suivi s'est fait moins proactif. Et force est de constater que plusieurs sites ont stagné après leur lancement et ont fait preuve de peu d'activité. Cela est d'autant plus décevant que ces programmes sont bien élaborés et que les sites Web nécessiteraient seulement un suivi plus assidu et une bonne dose de promotion pour permettre à de nombreux étudiants d'en bénéficier.

2.7.4 La suite

Les informations précédentes quant au peu d'activité sur les sites lancés témoignent du fait que ces programmes nécessitent toujours un moteur pour stimuler leur suivi et leur maintenance. De tels programmes, surtout tant qu'ils seront soutenus sur une base bénévole, nécessitent un agent promoteur, une entité extérieure qui les soutient et fourni un soutien aux comités de cybermentorat. Ce soutien pourrait provenir d'un coordonnateur « central » du projet Mentors.uqam.ca, mais il resterait à déterminer de quelle façon ce coordonnateur serait rémunéré pour ses services.

Il appert que la mise en valeur et l'exploitation des programmes de cybermentorat développés passe par une reconnaissance de tels projets par l'université ou les départements, reconnaissance accompagnée de fonds minimaux permettant aux programmes d'assurer leur promotion et leur suivi. Tout comme le programme de monitorat s'est vu reconnu par l'UQÀM comme une mesure officielle de soutien aux étudiants, et accompagné de fonds permettant l'embauche d'étudiants-moniteurs au sein des départements, il faudrait que le cybermentorat puisse bénéficier d'un appui institutionnel. Un appui institutionnel officiel, même s'il n'est pas accompagné d'argent, pourrait au moins justifier des investissements faits directement au niveau des départements. Les appuis possibles d'un département ne se

limitent pas à des sommes destinées à des salaires; ils peuvent prendre la forme d'un poste téléphonique, d'un local, ou encore du partage de moyens de communication pour la promotion du programme.

Les coûts estimés d'un programme de cybermentorat départemental dans le cadre de Mentors.uqam.ca ne sont pas élevés : le développement est estimé à 1 000\$ et l'administration annuelle entre 1 000 et 1 500\$, tous ces fonds étant destinés à des salaires versés à des étudiants au sein des départements impliqués.

À cela devrait se greffer un coordonnateur de projet, qui puisse offrir un soutien qui dépasse celui qui se retrouve dans le Guide d'élaboration de projets dans le cadre de Mentors.uqam.ca qui se retrouve au chapitre 3. Peu importe sa qualité, un document écrit ne pourra totalement dispenser de la nécessité éventuelle de l'accès à un individu pour clarifier certains points. De plus, un coordonnateur serait à même de promouvoir le cybermentorat au sein d'autres départements et favoriser sa dissémination dans l'université.

Ainsi, bien que les programmes de cybermentorat soient peu coûteux à développer et à administrer, et qu'ils représentent un outil intéressant pour favoriser la persévérance scolaire et l'insertion professionnelle, des difficultés vécues par de nombreux départements universitaires, de tels programmes nécessitent une reconnaissance minimale de la part de l'institution. Cette reconnaissance permettrait l'embauche d'étudiants chargés de la promotion et la gestion des sites au sein même des départements, ainsi qu'une entité chargée de coordonner et soutenir les programmes existants et promouvoir l'apparition de nouveaux programmes. Mais sans de tels appuis, il est peu probable que de nouveaux programmes se développent, et la continuité des programmes actuels reste incertaine.

CHAPITRE 3

GUIDE DE RÉALISATION DE PROGRAMMES DE CYBERMENTORAT DANS LE CADRE DE MENTORS.UQAM.CA

Félix a toujours su qu'il voulait étudier en psychologie. Cette matière le passionne, et il a obtenu d'excellentes notes à son baccalauréat. Il lui faut cependant poursuivre ses études car un doctorat est nécessaire pour porter le titre de psychologue. Ses cours lui ont fait découvrir nombre de domaines intéressants, si bien qu'il ne sait pas quelle spécialisation il choisira. Par ailleurs, comme la formation universitaire est très axée sur la recherche, et il ne sait pas trop à quoi ressemble l'exercice de la profession dans les domaines qui l'intéressent, par exemple la neuropsychologie ou le milieu scolaire.

Passionnée par la découverte des grands penseurs dans ses cours au Cégep, Charlotte s'est inscrite au baccalauréat en philosophie. Sa première année a été pleine de découvertes, mais elle commence à penser à l'après études. La philosophie l'intéresse au plus haut point, mais elle ne veut pas devenir professeur et ne sait pas s'il existe d'autres façons de gagner sa vie avec un tel diplôme. Au fil des sessions, elle constate que plusieurs étudiants abandonnent leurs études. Elle aimerait bien s'informer sur les perspectives de carrière qui s'offrent à elle, mais elle ne sait pas où s'adresser.

Un jour, Félix voit une affiche sur un babillard de l'université sur lequel on présente le programme Mentors.uqam.ca, un programme de cybermentorat s'adressant entres autres aux étudiants de psychologie. L'affiche propose aux étudiants d'entrer en contact avec des mentors, des professionnels du domaine de la psychologie, pour discuter avec eux de leur métier. Il se rend sur le site de Mentors.uqam.ca et s'inscrit (gratuitement) en environ 5 minutes. Une fois inscrit, il a accès à un moteur de recherche de mentors, grâce auquel il peut chercher un professionnel qui pratique dans les milieux qui l'intéressent. Félix fait une recherche à partir du mot « neuropsychologie », et obtient une liste de cinq psychologues exerçant dans ce domaine. Il consulte une brève description du métier de chacun de ceux-ci, puis choisi celui qui l'intéresse le plus. Il a tout de suite accès à une case dans laquelle il peut écrire un message et poser ses questions à ce dernier. Quelques jours plus tard, il reçoit des réponses du psychologue, et au fil des échanges, Félix apprend à mieux connaître cette profession et peut faire un choix de spécialisation plus éclairé.

Pour sa part, Charlotte apprend l'existence de Mentors.uqam.ca par l'entremise du journal étudiant. Elle se rend sur le site, s'inscrit en 5 minutes, et a accès à une banque de professionnels ayant étudié en philosophie. Ne sachant trop quel domaine l'intéresse, elle échange tour à tour avec trois mentors différents. En échangeant avec plusieurs mentors exerçant dans différents milieux, elle se rend compte qu'il est possible d'obtenir des emplois variés avec un diplôme en philosophie. Les échanges avec un mentor attisent sa passion pour ce domaine, et celui-ci devient pour elle un modèle de réussite qui la convainc de terminer ses études.

Les histoires de Félix et Charlotte, bien que fictives, représentent bien les réalités du cheminement universitaire de bien des étudiants. Leurs cas sont aussi représentatifs du vécu des étudiants participant au projet Mentors.uqam.ca.

3.1 Introduction

L'abandon scolaire est une réalité qui affecte le milieu universitaire de façon importante. Diverses études tant américaines, canadiennes que québécoises indiquent que le taux de diplomation universitaire au baccalauréat se situerait entre 60 et 70%. Plusieurs recherches indiquent que le mentorat serait une approche intéressante pour augmenter la persévérance des étudiants universitaires. Le cybermentorat vocationnel est une forme de mentorat qui se déroule par l'entremise d'Internet et par lequel des étudiants entrent en contact avec des professionnels des métiers qui les intéressent. Cette méthode d'intervention semble prometteuse en ce qui a trait à l'accès des étudiants à l'information sur leurs perspectives professionnelles, la motivation scolaire et la maturation du choix vocationnel. Cependant, les programmes de cybermentorat peuvent être complexes à élaborer et administrer, ainsi que coûteux à développer. De plus amples informations et des références dans la littérature scientifique sur les sujets de l'abandon scolaire à l'université, du mentorat et du cybermentorat sont disponibles dans le premier chapitre de cette thèse.

Le projet Mentors.uqam.ca a été développé pour tenter de pallier à certains des obstacles à la réalisation de programmes de cybermentorat. Il s'agit d'une méta-ressource informatique qui permet de créer des programmes de cybermentorat. Ce projet a été développé de 2001 à 2006 à la Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal par l'auteur de la présente thèse, sous la direction de Jacques Lajoie. Pas moins de sept départements de l'université, représentant trois facultés différentes, ont participé à la phase initiale du projet. De plus amples informations sur le développement du projet Mentors.uqam.ca et ses justifications se retrouvent dans le deuxième chapitre de la présente thèse.

Le projet Mentors.uqam.ca a la particularité d'avoir été conçu de façon à favoriser le développement de programmes de cybermentorat en permettant l'intégration de nouveaux départements qui désireraient se joindre à la structure. Le présent Guide vise à encadrer le développement de nouveaux programmes de cybermentorat dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca. Il permet aussi de soutenir l'administration de programmes déjà élaborés.

Le *Guide de réalisation de programmes de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca* comporte trois grandes parties. La première partie présente l'ensemble des pages et des fonctions de chacun des sites Web générés par la méta-ressource Mentors.uqam.ca. La seconde partie fournit tous les éléments nécessaires pour procéder au développement d'un programme de cybermentorat dans le cadre de ce projet. La troisième partie offre les outils pour assurer l'administration et la gestion d'un programme de cybermentorat une fois qu'il est lancé. À ces trois parties principales s'ajoutent la présente introduction ainsi qu'une présentation de la structure du projet Mentors.uqam.ca.

3.2 Structure du projet Mentors.uqam.ca

Le projet Mentors.uqam.ca est un meta-programme qui permet la création et le support de programmes de cybermentorat. La présente section vise à présenter les différents niveaux du projet et fixer la définition de certains termes dans le cadre de celui-ci, afin de faciliter la compréhension des sections ultérieures. La figure 3.1 illustre schématiquement les différents éléments présentés dans les paragraphes suivants.

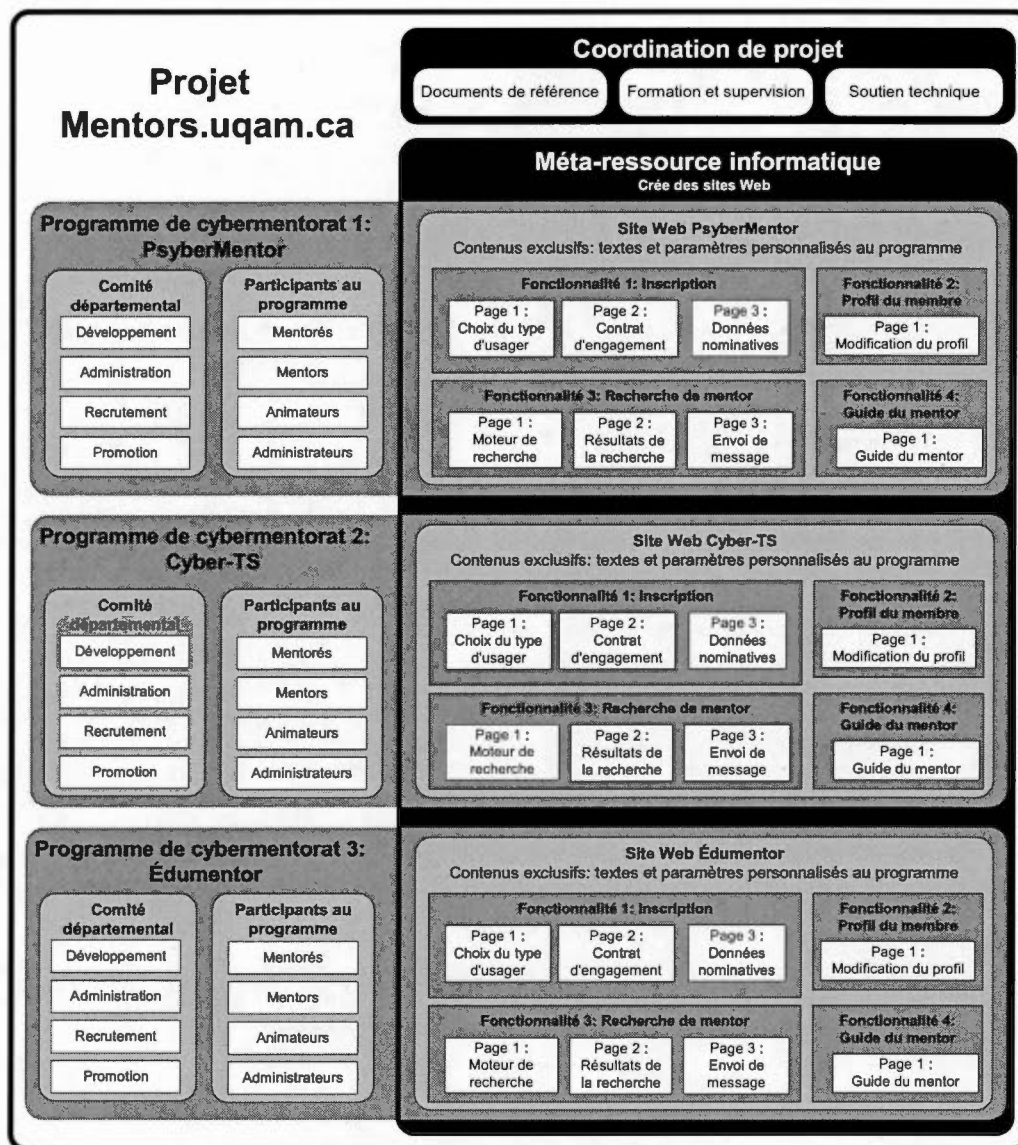


Figure 3.1 : Schéma de la structure du projet Mentors.uqam.ca

3.2.1 Projet Mentors.uqam.ca

Le terme *projet Mentors.uqam.ca* comme tel englobe l'ensemble des autres composantes du projet. Il désigne un méta-programme qui permet de créer et de soutenir des programmes de cybermentorat. Le terme englobe aussi l'ensemble des programmes de cybermentorat développés dans le cadre de ce méta-programme. Deux principaux éléments du projet Mentors.uqam.ca permettent de soutenir la création et le support de programmes

de cybermentorat :

Le premier élément est humain : la *coordination de projet*, constituée du coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca. Ce dernier soutient les personnes qui développent et administrent des programmes de cybermentorat et leur offrant de la formation, de la supervision, des documents de référence pour structurer leur démarche, ainsi qu'un soutien technique.

Le second élément est logiciel : la *méta-ressource informatique*, une application Web qui permet de créer des sites Web servant de support aux programmes de cybermentorat. La méta-ressource informatique crée des sites Web spécialisés grâce auxquels les participants aux programmes de cybermentorat peuvent s'inscrire ou échanger des messages de mentorat.

3.2.2 Programmes de cybermentorat

Le terme *programme de cybermentorat* désigne chacun des programmes de cybermentorat développés dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca. Dans la plupart des cas, un programme représente un département de l'université qui désire offrir à ses étudiants la possibilité de faire du cybermentorat. Ainsi, le programme PsyberMentor est le programme de cybermentorat du département de psychologie, Cyber-TS est le programme de cybermentorat de l'École de travail social, et Édumentor le programme de la Faculté de l'éducation.

Chaque programme de cybermentorat, bien qu'il fasse partie de la structure plus globale du projet Mentors.uqam.ca, demeure complètement indépendant dans ses opérations. Chaque programme a son propre *comité départemental*, l'équipe de gestion qui développe et administre le programme. Cette équipe est soutenue par le coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca. Chaque programme possède ses propres *participants au programme* (mentorés et mentors) qui lui sont exclusifs. Chaque programme dispose aussi de son propre *site Web* (généré par la méta-ressource informatique) où s'effectuent les échanges de cybermentorat. Ce site Web permet aussi l'administration du programme.

Ainsi, bien qu'ils partagent une structure commune issue de la méta-ressource informatique, tous les programmes de cybermentorat sont indépendants et exclusifs, avec leurs propres équipes de gestion, leurs propres membres et leur propre site Web.

3.2.3 Sites Web de cybermentorat

Chaque programme de cybermentorat dispose de son propre *site Web* généré par la méta-ressource informatique de Mentors.uqam.ca. De nombreuses activités du programme de cybermentorat se déroulent par l'entremise du site Web : inscription des participants, échanges de messages (cybermentorat) et administration des membres. Comme les sites Web de tous les programmes de cybermentorat sont issus de la méta-ressource informatique Mentors.uqam.ca, ils sont tous fonctionnellement similaires. C'est-à-dire qu'ils offrent tous les mêmes services ou « fonctions » telles que le formulaire d'inscription, la recherche de mentors, la gestion des membres, etc.

Cependant, chaque site Web peut être personnalisé par les responsables du programme : chaque site peut adapter les contenus (textes) et les paramètres (options) selon les besoins du programme. Par exemple, un programme peut choisir quels seront les critères de sélection des participants au cybermentorat. Ainsi, chaque programme dispose de son propre processus d'inscription personnalisé, de ses propres nouvelles, ressources, forums, etc. Ces contenus peuvent être modifiés à volonté par les administrateurs du projet.

Il est important de souligner qu'un programme de cybermentorat ne se résume pas à son site Web. Bien que de nombreuses opérations du programme s'effectuent par l'entremise du site Web, aucun programme ne pourrait fonctionner sans le soutien du comité départemental ni des activités qu'il effectue en marge du site Web, comme la planification et le recrutement.

3.3.4 Pages Web et fonctionnalités d'un site Web

L'unité de base d'un site Web est la *page Web*. Une page Web correspond à ce qui est affiché à un moment donné dans la fenêtre d'un logiciel de navigation sur Internet (par exemple, Internet Explorer ou Mozilla Firefox). Normalement, un changement de page Web a lieu à chaque fois qu'une personne clique sur un lien hypertexte.

Dans le contexte du présent document, une « fonctionnalité » d'un site Web est définie comme l'ensemble des éléments permettant la réalisation d'une activité donnée sur le site Web. Par exemple, la fonctionnalité « recherche de mentors » permet de rechercher un mentor et la fonctionnalité « inscription » permet à un participant de s'inscrire au site.

Certaines fonctionnalités se divisent en plusieurs étapes et comportent plusieurs pages Web. Par exemple, l'inscription est constituée de trois étapes différentes, correspondant à autant de pages Web. D'autres fonctions, comme le « guide du mentor », sont constituées d'une seule page Web.

3.3 Présentation des sites Web issus de Mentors.uqam.ca

Tel que précisé à la section précédente, tous les programmes de cybermentorat développés dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca disposent d'un site Web issu de la même méta-ressource informatique. Ces sites Web sont tous similaires en ce qu'ils partagent une même structure : ils sont composés des mêmes éléments et offrent la possibilité d'effectuer les mêmes activités (fonctionnalités). Cependant, ces sites Web sont tous distincts en ce que le contenu, les options et l'apparence visuelle de chaque site peuvent être personnalisés.

Cette section du guide présente l'ensemble des fonctionnalités de chacun des sites Web créés par la méta-ressource. Ces fonctionnalités sont communes aux sites Web de tous les programmes de cybermentorat. Elles différeront d'un programme à l'autre dans leur contenu ou leur apparence visuelle, mais leur utilité et leur fonctionnement seront les mêmes. C'est pourquoi une seule description conviendra à l'ensemble des sites. Il convient cependant de se rappeler qu'il existe une « copie » du site Web pour chacun des programmes de cybermentorat.

Les différentes fonctionnalités d'un site varient selon le type d'utilisateur qui fréquente le site. Par exemple, seuls les visiteurs auront accès à l'inscription à un programme, seuls les mentorés auront accès à la recherche de mentors, et seuls les administrateurs auront accès à la gestion des membres.

La présentation du site Web commence donc par la présentation des différents types d'utilisateurs pouvant accéder au site. La deuxième section de cette partie présente la disposition graphique des pages Web du site. Les sections suivantes décrivent les différentes fonctionnalités du site en les regroupant selon les types d'utilisateur auxquelles elles sont accessibles. Enfin, la dernière partie de cette section apporte des considérations techniques pour l'accès au site.

3.3.1 Types d'utilisateurs

Il existe 4 types d'utilisateurs au sein de chaque programme de cybermentorat: les mentorés, les mentors, les administrateurs et les animateurs. Chacun de ces utilisateurs ne fait partie que du programme auquel il a été inscrit et ne peut pas accéder aux autres programmes de Mentors.uqam.ca (par exemple, un mentoré de Géommentor n'a pas accès aux mentors de PsyberMentor).

À ces 4 types d'utilisateurs s'ajoutent deux autres types d'utilisateurs particuliers: les visiteurs et le super-administrateur. Les visiteurs sont des personnes qui ne sont pas inscrites à un programme mais qui peuvent néanmoins en visiter certaines parties (par exemple, la présentation du programme ou l'inscription). Le super-administrateur est le coordonnateur de Mentors.uqam.ca. Il a accès à tous les programmes en tant qu'administrateur.

Il est possible pour un programme de changer l'appellation des mentorés ou des mentors (par exemple changer "mentorés" pour "étudiants"), mais changer leur appellation ne modifie aucunement les fonctions et les possibilités des types d'utilisateurs, qui continuent de répondre à toutes les caractéristiques décrites ci-dessous. Le processus de modification de l'appellation des types d'utilisateurs est décrit à la section 3.4.4.8.

Le tableau 3.1 (page suivante) résume quels sont les différents types d'utilisateurs, ainsi que les activités attendues de chacun de ceux-ci. Chacune de ces catégories d'utilisateurs sera décrite dans les paragraphes suivants.

3.3.1.1 Visiteurs

Les visiteurs sont des personnes qui ne sont pas inscrites à un programme mais qui ont tout de même la possibilité de visiter certaines parties du site Web. Ils peuvent par exemple voir les nouvelles affichées sur chacun des sites, consulter les ressources et participer à certains forums. Puisqu'ils ne se sont pas inscrits à un programme, ils ne sont pas considérés comme des « participants » au projet. De plus, les personnes inscrites à un programme sont considérées comme des visiteurs jusqu'au moment où elles s'identifient en entrant leur code d'accès et leur mot de passe dans la boîte d'identification.

Tableau 3.1 : Caractéristiques et rôles attendus des différents types d'utilisateurs

Type d'utilisateur	Qui sont-ils? (exemples)	Type d'activité attendu
Visiteur	Des personnes qui visitent le site sans être inscrits au projet.	Consultation des nouvelles, ressources et de certains forums, inscription.
Mentoré	Des étudiants universitaires d'un domaine d'études donné.	Communication avec des mentors dans le cadre du cybermentorat, participation aux forums
Mentor	Des professionnels détenant un diplôme universitaire dans un domaine d'étude précis.	Répondre aux étudiants dans le cadre du cybermentorat, participation aux forums
Administrateur	Un/des professeur(s) ou un/des étudiant(s) diplômé(s) du département.	Administration du site; validation des inscrits, supervision des messages, suivi des activités des membres, etc.
Animateur	Des étudiants bénévoles du domaine.	Animer les forums, gérer les nouvelles, forums et ressources
Super-Administrateur	Le coordonnateur du projet	Supervision du fonctionnement des sites, formation des administrateurs, conseiller technique.

3.3.1.2 Mentorés

Les mentorés sont des personnes qui désirent entrer en contact avec des mentors dans le cadre d'un programme de cybermentorat. Ils choisissent de s'inscrire à un des programmes de Mentors.uqam.ca et doivent remplir un formulaire d'inscription. Ce formulaire comprend une section de consentement nécessaire à l'inscription. Chaque mentoré n'appartient qu'à un programme et n'a accès qu'à ce programme.

Chacun des programmes définit quelles personnes il considère admissibles comme mentorés. Les administrateurs du site peuvent configurer le processus d'inscription pour limiter l'accès à ces individus. Dans la majorité des programmes, ce sont des étudiants inscrits à l'université dans le département qui coordonne le programme (par exemple, les étudiants du baccalauréat en psychologie pour le programme PsyberMentor). Le processus de définition des critères d'inscription est décrit à la section 3.4.6.

À l'intérieur de certaines limites, chacun des programmes peut aussi définir quel processus il utilise pour accepter ou refuser les mentorés. Dans la majorité des programmes, les mentorés sont acceptés selon leur bonne foi; s'ils disent appartenir aux groupes acceptés (par ex : « les étudiants universitaires de géographie »), ils sont acceptés dans le programme. Les processus de validation seront abordés aux sections 3.5.3.

L'objectif du mentoré dans un programme est généralement d'entrer en contact avec

un mentor dans le cadre du cybermentorat. Il peut aussi participer à divers aspects de la vie de la communauté virtuelle (forums, proposition de nouvelles).

3.3.1.3 Mentors

Les mentors sont des professionnels d'un domaine donné qui désirent partager leur expérience avec des étudiants de ce domaine. Ils choisissent de s'inscrire à un programme et doivent remplir un formulaire d'inscription. Ce formulaire inclut une section de consentement nécessaire à l'inscription. Chaque mentor n'appartient qu'à un programme et n'a accès qu'à ce programme.

Chacun des programmes peut définir quelles personnes il considère admissible comme mentor. Les administrateurs du site peuvent paramétrer le processus d'inscription pour limiter l'accès à ces individus. Dans la majorité des programmes, les mentors sont des professionnels détenant un diplôme universitaire dans le domaine représenté par le programme (par exemple, des psychologues pour le programme PsyberMentor).

À l'intérieur de certaines limites, chacun des programmes peut aussi définir quel processus il utilise pour accepter ou refuser les mentors. Dans la majorité des programmes, les mentors doivent s'inscrire en donnant des informations sur leur profession, mais ne sont pas acceptés immédiatement au programme. Des responsables du programme réalisent un entretien téléphonique de 10 à 15 minutes avec chacun d'entre eux avant de les valider. Le contenu et la fonction de cet entretien seront abordés au point 3.5.3.1.

L'objectif des mentors participants au projet est généralement de répondre aux questions des étudiants dans le cadre du cybermentorat. Ils peuvent aussi participer à divers aspects de la vie de la communauté virtuelle (forums, proposition de nouvelles).

3.3.1.4 Administrateurs

Les administrateurs sont les personnes responsables de la gestion et du bon fonctionnement de chacun des programmes de Mentors.uqam.ca. Chaque programme possède son ou ses administrateurs - chaque administrateur ne fait partie que d'un programme et ne peut agir que sur ce programme. Ils sont responsables de l'administration du site Web, de la supervision de son contenu, de sa mise à jour, de la validation des membres, de la supervision du cybermentorat, du recrutement de mentors, de la publicisation auprès des mentorés, d'assurer la correspondance par courrier électronique avec les membres, etc. Ce sont généralement un ou des professeurs ou des étudiants gradués du département qui coordonnent le programme. Ils peuvent aussi être assistés par des étudiants bénévoles ou payés.

3.3.1.5 Animateurs

Les animateurs sont des personnes responsables d'animer la communauté virtuelle du programme et d'en entretenir certaines parties. Ils sont choisis par les responsables d'un programme et doivent être inscrits par l'un d'entre eux. Chaque animateur ne fait partie que d'un programme et ne peut agir que sur ce programme.

Les animateurs peuvent gérer différentes sections du site Web dont ils sont responsables, comme les forums, les ressources et les nouvelles. Il peut y avoir un ou

plusieurs animateurs par programme. Ce sont généralement des étudiants du département, bénévoles ou payés.

3.3.1.6 Super-administrateur

Le type d'utilisateur « super-administrateur » est réservé au coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca. Ce type d'utilisateur peut accéder à tous les sites Web de tous les programmes comme s'il était un administrateur de chacun d'entre eux. Le super-administrateur veille au bon fonctionnement de l'ensemble des programmes. Il sert de conseiller pour le développement et l'administration de chacun de sites, ainsi que de soutien technique.

3.3.2 Structure et disposition du site Web

Les paragraphes suivants présentent la structure graphique des pages du site Web. Elles visent à initier le lecteur à l'apparence du site et à la disposition des contenus, afin qu'il puisse aisément s'y retrouver. On y présente la page d'accueil du projet Mentors.uqam.ca, unique pour tous les programmes, ainsi que la page d'accueil spécifique à chacun des programmes. Les différentes zones de chacune de ces pages sont décrites.

3.3.2.1 Page d'accueil de Mentors.uqam.ca

L'ensemble des programmes du projet est accessible par un portail unique, la page d'accueil de Mentors.uqam.ca, accessible à l'adresse Internet : <http://mentors.uqam.ca>. Cette adresse sert de référence pour tous les programmes de cybermentorat réalisées dans le cadre de Mentors.uqam.ca. La figure 3.2 illustre cette page d'accueil collective.

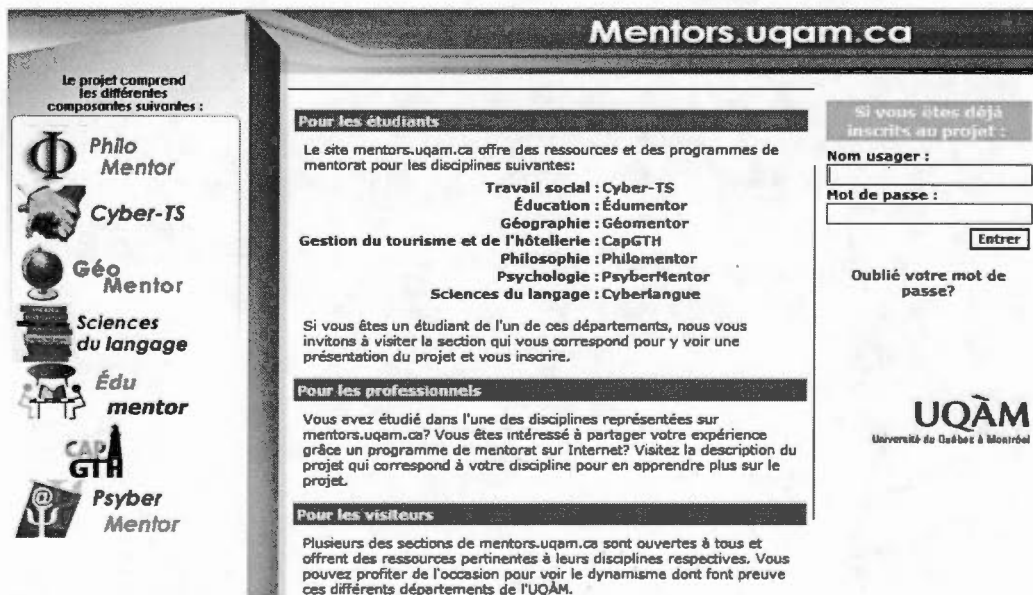


Figure 3.2 : Page d'accueil de Mentors.uqam.ca.

Cette page d'accueil unique se divise en trois zones :

- A) La partie de gauche affiche une liste de tous les programmes de cybermentorat faisant partie du projet Mentors.uqam.ca. Cliquer sur le logo d'un programme mène à la page d'accueil de ce programme (décrite au point suivant).
- B) La partie du milieu comporte une brève présentation du projet. Elle est elle-même divisée en trois zones : une pour les étudiants, une pour les professionnels (mentors éventuels) et une pour les visiteurs. La zone pour les étudiants les invite à s'inscrire au programme qui correspond à leur discipline. La zone pour les professionnels les invite à s'informer davantage sur le programme correspondant à leur discipline. La zone pour les visiteurs les invite à consulter les ressources disponibles dans chacune des disciplines.
- C) La partie de droite comporte deux cases permettant l'identification des membres déjà inscrits. En entrant son code d'accès et son mot de passe (obtenus lors de l'inscription), un membre peut s'identifier au site et être emmené directement dans la page d'accueil de son programme d'appartenance.

Si l'on exclut cette page d'accueil qui est unique et commune à l'ensemble des sites du projet, toutes les autres pages du site Mentors.uqam.ca sont spécifiques à chacun des programmes de cybermentorat.

3.3.2.2 Page d'accueil d'un programme

Chaque programme dispose d'une page d'accueil personnalisée. C'est à cette page que les membres du site sont redirigés lorsqu'ils s'identifient. La figure 3.3 est une illustration de la page d'accueil d'un programme.

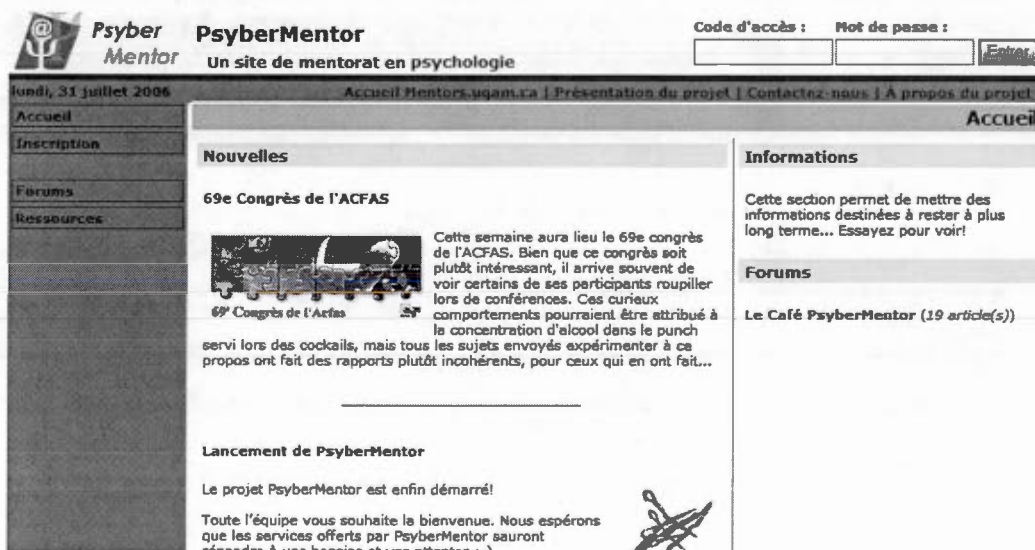


Figure 3.3 : Page d'accueil d'une section de Mentors.uqam.ca.

Dans le cas de cette figure comme dans le cas de la plupart des figures subséquentes illustrant le site Web Mentors.uqam.ca, l'illustration ne représente pas un site auquel de réels participants sont inscrits, mais bien un modèle de site avec des participants et des contenus inventés. L'utilisation d'un modèle de site permet d'éviter des soucis de confidentialité lorsque des informations sur les participants devraient être affichées. Il permet aussi de donner un portrait plus général des possibilités de Mentors.uqam.ca. Quoique les contenus et les informations sur les participants soient imaginés, ils sont intégrés à la structure et l'interface réelle de Mentors.uqam.ca. Les illustrations sont donc fidèles en tout point à ce qui peut être réalisé dans le cadre de Mentors.uqam.ca.

Bien que le contenu textuel de la page d'accueil varie selon les programmes, les zones d'information et la disposition sont les mêmes pour tous les sites. La page peut être divisée en plusieurs zones, telles qu'illustrées à la figure 3.4. Ces différentes zones seront présentées dans les paragraphes suivants.

The screenshot displays the PsyberMentor website interface. At the top, the header includes the logo, the name 'PsyberMentor', the tagline 'Un site de mentorat en psychologie', and the title 'Entête'. A welcome message 'Bienvenue Administrateur' is on the right. Below the header, a navigation bar contains links: 'Accueil Mentors.uqam.ca', 'Présentation du projet', 'Contactez-nous', and 'À propos du projet'. The main content area is divided into several sections:

- Accueil**: A sidebar menu on the left with links like 'Boîte de courrier (0)', 'Profil', 'Guide de l'étudiant', 'Guide du mentor', 'Recherche de mentor', 'Forums', 'Ressources', 'Gestion des nouvelles', 'Gestion des forums', 'Gestion des ressources', 'Echanges', 'Statistiques', 'Gestion des membres', 'Gestion du site', and 'Fermer la session'.
- Nouvelles**: A central section titled '69e Congrès de l'ACFAS' with a sub-header 'Nouvelles'. It contains a text block about the congress and a small image of a person.
- Suivi à effectuer**: A section on the right titled 'Suivi à effectuer' with a sub-header 'Suivi à effectuer'. It contains a text block about the follow-up process.
- Informations**: A section on the right titled 'Informations' with a sub-header 'Informations'. It contains a text block about the information provided.
- Forums**: A section on the right titled 'Forums' with a sub-header 'Accès aux forums'. It contains a text block about the forum access.

Figure 3.4 : Zones de la page d'accueil d'une section de Mentors.uqam.ca.

3.3.2.3 Entête

Cette zone est située dans le haut de la page et comporte plusieurs éléments. À gauche complètement, on retrouve le logo et le nom du programme, accompagné de la « devise » du programme, par exemple « un site de cybermentorat en psychologie ». Juste dessous est affichée la date.

À droite complètement se trouve la zone d'identification, constituée d'une boîte dans

laquelle il est possible d'entrer son code d'accès et son mot de passe, tel qu'affiché à la figure 3.3. Lorsqu'un membre d'un programme s'est identifié grâce à son code d'accès et son mot de passe, ces boîtes disparaissent pour laisser place à un message de bienvenue à l'intention du membre, tel qu'illustré à la figure 3.4.

La partie inférieure de l'entête comporte un menu secondaire qui permet d'obtenir des informations sur le programme. L'item « Accueil Mentors.uqam.ca » mène à la page d'accueil commune décrite précédemment. Les trois autres items mènent aux pages « Présentation du projet », « Contactez-nous » et « À propos », qui sont décrites à la section 3.3.3.

3.3.2.4 Menu

Comme c'est le cas pour la plupart des sites Web, le menu est la section qui permet d'accéder aux différentes parties du site. Comme l'accès aux différentes fonctionnalités du site varie selon le type d'utilisateur, le menu du site Web varie selon le type d'utilisateur. Par exemple, seuls les mentorés voient le bouton « Recherche de mentor » dans leur menu, et seuls les administrateurs ont accès au bouton « Gestion des membres ». La figure 3.5 illustre les différences dans le menu selon que l'utilisateur est un visiteur, un mentoré, un mentor, un animateur ou un administrateur.

Visiteur	Mentoré	Mentor	Animateur	Administrateur
Accueil	Accueil	Accueil	Accueil	Accueil
Inscription	Boîte de courrier (0)	Boîte de courrier (0)	Boîte de courrier (0)	Boîte de courrier (0)
	Profil	Profil	Profil	Profil
Forums				
Ressources	Guide de l'étudiant	Guide du mentor	Guide de l'étudiant	Guide de l'étudiant
	Recherche de mentor	Forums	Guide du mentor	Guide du mentor
	Forums	Ressources	Recherche de mentor	Recherche de mentor
	Ressources		Forums	Forums
			Ressources	Ressources
		Fermer la session		
	Fermer la session		Gestion des nouvelles	Gestion des nouvelles
			Gestion des forums	Gestion des forums
			Gestion des ressources	Gestion des ressources
				Échanges
			Fermer la session	Statistiques
				Gestion des membres
				Gestion du site
				Fermer la session

Figure 3.5 : Variabilité du menu selon le type d'utilisateur.

3.3.2.5 Nouvelles

La zone centrale de la page d'accueil affiche les dernières nouvelles du programme. Ces nouvelles peuvent par exemple traiter d'actualités dans le domaine, annoncer des

congrès ou conférences, ou encore publiciser des opportunités d'emploi ou de stages pour les étudiants. Les nouvelles sont classées par ordre chronologique inversé (la plus récente en haut). Les administrateurs peuvent choisir combien de nouvelles sont affichées grâce à la fonctionnalité de gestion du site qui sera décrite ultérieurement.

3.3.2.6 Suivi

La zone « suivi » informe les usagers du site des activités qu'ils ont à effectuer sur le site. Dans le cas des mentorés et des mentors, ils seront avertis s'ils ont reçu un nouveau message dans le cadre du cybermentorat. Dans le cas des administrateurs, ils seront informés de l'inscription de nouveaux membres, de l'inactivité de membres ainsi que de l'existence de proposition de nouvelles. Tous ces événements requièrent une intervention de l'administrateur; la zone « suivi » constitue ainsi une liste de tâches à effectuer pour ce dernier. Les actions à prendre par les administrateurs dans de tels cas sont décrites à la section 3.5. La zone « suivi » n'est pas affichée aux visiteurs.

3.3.2.7 Informations

Cette zone peut être utilisée par les administrateurs du site pour laisser des messages aux usagers du site. En ce sens elle peut sembler similaire aux nouvelles. La principale différence est qu'elle est destinée à être plus permanente, alors que les nouvelles sont davantage éphémères. La plupart des projets de cybermentorat utilisent cette zone pour offrir un message de bienvenue ou un résumé très succinct du projet. Un exemple de message est fourni en appendice O.

3.3.2.8 Accès aux forums

La zone « forums » permet un accès rapide aux forums qui peuvent par ailleurs aussi être accédés grâce au bouton « forum » du menu de gauche. L'affichage en page d'accueil de la liste des forums et de leur activité (nombre de messages) vise à encourager l'utilisation des forums. Comme l'accès aux forums varie selon le type d'utilisateur (certains forums n'étant accessibles qu'aux mentors, par exemple), la liste des forums affichés peut varier au sein d'un même projet selon la catégorie à laquelle appartient le visiteur.

3.3.2.9 Variabilité dans la disposition et la présentation des pages

La disposition de page présentée à la figure 3.4 est valide pour l'ensemble des pages de tous les sites créés par la méta-ressource de Mentors.uqam.ca (à l'exception de la page d'accueil commune). Toutes les pages de tous les sites comportent la zone « entête » située dans le haut de la page. Puisque chaque programme de cybermentorat peut choisir son propre nom, son propre logo, sa propre devise et les couleurs pour le représenter, l'apparence de l'entête peut varier entre les différents programmes. Néanmoins, la structure et les éléments constituant l'entête demeurent toujours les mêmes peu importe le programme. Et à l'intérieur d'un même programme, l'entête demeure toujours exactement la même.

Toutes les pages de tous les sites comportent aussi la zone « menu ». Les menus sont les mêmes pour tous les sites, et varient plutôt en fonction du type d'utilisateur (tel qu'illustré à la figure 3.5). Le menu d'un mentor d'un programme comportera donc les mêmes

boutons que celui d'un mentor d'un autre programme.

Les autres zones situées au centre de la page sont aussi similaires pour tous les sites, mais varient selon la fonctionnalité accédée. La page d'accueil d'un programme (illustrée à la figure 3.4) comporte les zones « nouvelles », « suivi », « information » et « accès aux forums ». Lorsqu'on accède à toute autre fonctionnalité d'un site, que ce soit le Guide du mentor ou la gestion des membres, ces zones sont remplacées par la nouvelle fonctionnalité. Elles seront par exemple remplacées par l'affichage du Guide du mentor. Les fonctionnalités et leur disposition sont les mêmes pour tous les sites, mais le contenu varie grandement entre les différents programmes. Par exemple, le texte des « Guide du mentor » de deux programmes différents pourra ne pas être le même, ou encore, la liste des membres variera entre deux programmes puisque les membres ne sont pas les mêmes. Mais la structure et la disposition demeurent toujours similaires.

La suite de la présentation des sites Web réalisés dans le contexte de Mentors.uqam.ca présente les différentes fonctionnalités de chacun des sites. Puisque l'accès aux fonctionnalités varie selon les types d'utilisateurs, elles ont été regroupées selon ce critère. Le tableau 3.2 résume toute la section suivante en présentant l'ensemble des fonctionnalités du site et en spécifiant quel type d'utilisateur a accès à chacune d'entre elles.

Tableau 3.2 : Accès aux fonctionnalités du site selon le type d'utilisateur

Type d'utilisateur	Inscription	Nouvelles	Ressources	Forums ¹	Boîte de courrier	Profil	Guide de l'étudiant	Recherche de mentors	Guide du mentor	Gestion des nouvelles	Gestion des forums	Gestion des ressources	Gestion des membres	Gestion du site	Échanges	Statistiques	Gestion du projet
Visiteur (non-inscrit)																	
Mentoré																	
Mentor																	
Animateur																	
Administrateur																	
Super-Administrateur ²																	

1. Les accès aux forums peuvent varier selon les forums et être accessibles seulement aux étudiants, aux mentors ou à tous, même les visiteurs
2. Le super-administrateur a accès aux sites de tous les programmes, en tant qu'administrateur de chacun des sites.

3.3.3 Fonctionnalités pour les visiteurs

Il est possible de regrouper les fonctionnalités auxquelles ont accès les visiteurs du site en trois groupes selon les objectifs de ces fonctions. L'objectif d'informer les visiteurs sur le programme regroupe les fonctions « Présentation du projet », « Contactez-nous » et « À propos du projet ». Ces items sont d'ailleurs tous trois accessibles à partir de la zone d'entête de toute page du site. Les fonctionnalités « Forum » et « Ressources » visent à intégrer des visiteurs qui ne seraient pas intéressés par le cybermentorat mais qui voudraient s'informer ou débattre de sujets de la discipline représentée par le programme. Enfin, la fonction « Inscription » a clairement pour objectif la participation du visiteur au projet.

Rappelons que les membres du projet qui ne sont pas encore identifiés grâce à leur code d'accès et leur mot de passe sont considérés comme des visiteurs. Leur accès au site sera donc limité aux fonctions suivantes.

3.3.3.1 Présentation du projet

Cette page offre une présentation du site, qui vise à inciter les visiteurs à s'inscrire à celui-ci. Afin de conserver l'intérêt et de stimuler la participation, cette présentation tente de se limiter à environ une page. Ce texte décrit brièvement la problématique à laquelle les mentorés font face et comment les mentors peuvent les aider. Il spécifie qui seront les mentorés et qui sont candidats à être mentors. Il présente brièvement le cybermentorat, ses intérêts et ses objectifs. Il décrit aussi l'essentiel du fonctionnement du programme, par exemple le fait que les interactions aient lieu par courrier électronique et que les mentorés initient le contact avec les mentors. Enfin il fournit un lien au processus d'inscription. Un modèle de texte de présentation de projet se retrouve en appendice P.

3.3.3.2 Contactez-nous

Cette page contient les coordonnées permettant de rejoindre les responsables du programme de cybermentorat. Elle vise à fournir en tout temps un accès clair et multimodal aux administrateurs du projet, afin de répondre aux questions ou en cas de besoin des participants du projet. On y retrouve les noms des responsables et administrateurs, et des moyens de les rejoindre par courrier électronique, téléphone ou adresse civique. On y retrouve aussi généralement les coordonnées du département ou de l'institution associée au projet. Ces informations sont importantes pour assurer la crédibilité et l'imputabilité du projet. Un modèle de texte utilisé pour la page « Contactez-nous » se retrouve en appendice Q.

3.3.3.3 À propos du projet

La page « À propos du projet » contient des informations complémentaires sur le projet. Elle est généralement utilisée pour remercier des collaborateurs du projet ou des organismes ayant contribué à sa réalisation. Il peut s'agir de bailleurs de fonds (le conseil étudiant), de reconnaissance d'institutions officielles (la faculté universitaire) ou d'appuis moraux d'organisations (un ordre professionnel). On peut aussi y traiter d'aspects de recherche ou d'évaluation du projet, ou de toute autre information jugée pertinente mais n'ayant pas leur place à d'autres endroits du site. Un modèle de texte utilisé pour la page « À propos du projet » se retrouve en appendice R.

3.3.3.4 Forums

Les forums de discussion offrent aux membres du programme un espace de discussion public. Contrairement aux échanges faits dans le cadre du cybermentorat qui sont exclusifs à deux personnes (le mentoré et le mentor), les échanges faits dans un forum de discussion sont publics et accessibles à tous. Alors que le contexte privé et confidentiel du cybermentorat est propice à des questions plus personnelles, les forums de discussion conviennent à d'autres types de besoins. Un étudiant pourrait vouloir s'informer sur un congrès, sur le programme d'une université, ou encore tenter de vendre un manuel scolaire dont il n'a plus besoin. De tels propos ne correspondent pas au contexte de cybermentorat et l'accès au plus grand nombre de lecteurs possible est désirable. Un forum exclusif aux mentors pourrait être utilisé comme lieu d'échanges et de soutien entre mentors.

La première page des forums est constituée de la liste des forums de discussion actifs pour le programme. Il s'agit généralement d'un à trois forums. Les différents forums représentent différents sujets d'intérêt, par exemple le « Salon des mentors » réservé aux mentors, ou encore les « Petites annonces ». En choisissant un des forums, on accède à la liste des « conversations » ou « sujets » du forum. Chaque conversation est constituée d'un ou plusieurs messages envoyés par les membres. Les « forums » sont une fonctionnalité du site Web qui représente bien le nombre multiple de pages Web qu'une même fonction peut avoir. Les forums sont constitués minimalement d'un nombre de pages Web aussi grand que le nombre de conversations rédigées par les membres. Des considérations sur l'élaboration et la sélection de forums se retrouvent au point 3.4.10.

3.3.3.5 Ressources

Les ressources sont un ensemble de contenus que les administrateurs d'un programme de cybermentorat jugent pertinents de partager à ses membres. Il peut s'agir de textes, d'images, de liens hypertextes (liens Internet), de documents PDF ou Word ou de tout autre type de fichier.

La section ressources est complètement évolutive et n'a de limite que selon la quantité d'informations que les administrateurs désirent partager aux membres. Dans son expression la plus simple, il peut s'agir d'une seule page Web avec une liste de liens Internet vers d'autres sites d'intérêt, par exemple : le site du département universitaire, d'un ordre professionnel relié au domaine ou de textes d'intérêts pour ses étudiants. Une section de ressources plus élaborée pourrait contenir un ensemble de textes destinés aux étudiants, des ouvrages de références, les coordonnées de congrès et colloques, des formulaires d'inscription à l'université, la liste des professeurs du département et leurs publications, etc.

La fonctionnalité « ressources » peut donc comprendre de une à un nombre infini de pages. La fonctionnalité de « gestion de ressources » décrite en 3.3.5.4 permet d'ajouter ou de modifier les ressources.

3.3.3.6 Inscription

Le processus d'inscription à un programme de cybermentorat n'est accessible qu'aux personnes qui ne se sont pas déjà inscrites. Ce processus comporte trois étapes qui doivent toutes être complétées successivement pour faire partie du programme. À chacune de ces étapes correspond une page Web comportant des questions auxquelles le futur membre doit

répondre. Il faut environ 10 minutes à un mentoré pour s'inscrire, et une vingtaine de minutes à un mentor.

La première étape de l'inscription présente en quelques lignes le projet, avec un lien à une description plus complète du projet. Sous cette présentation est affichée la liste des catégories de personnes autorisées à s'inscrire au programme. Par exemple, dans le cas de PsyberMentor, seuls les étudiants universitaires en psychologie sont autorisés à s'inscrire comme mentorés, et seules les personnes détenant un diplôme universitaire en psychologie sont autorisées à s'inscrire comme mentors. Les catégories de personnes acceptables, tout comme l'ensemble des paramètres de l'inscription, peuvent être configurées par les administrateurs du site selon des procédures décrites à la section 3.4.6. La figure 3.6 présente la première page d'inscription.

Psyber Mentor **PsyberMentor**
Un site de mentorat en psychologie

Code d'accès : Mot de passe :

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Inscription à PsyberMentor
Partie 1 de 3

Pourquoi s'inscrire à PsyberMentor ?

PsyberMentor est un lieu d'échange pour les professionnels et les étudiants du domaine de la psychologie. *Le site de PsyberMentor n'est pas ouvert au grand public; c'est un espace sur l'Internet réservé au monde de la psychologie afin que ses membres puissent se retrouver et communiquer entre eux.*

Dans cette "communauté virtuelle", professionnels et étudiants peuvent s'informer des événements dans le domaine, s'échanger des ressources et créer des liens entre eux. Dans le cadre du projet de cybermentorat, les professionnels peuvent partager leurs compétences et leur expérience avec des étudiants de psychologie. Pour plus d'informations sur PsyberMentor, visitez la présentation du projet. De plus, PsyberMentor est entièrement gratuit.

Qui peut participer à PsyberMentor ?

Vous pouvez vous inscrire à PsyberMentor seulement si vous correspondez à une des catégories suivantes. Veuillez cocher la catégorie à laquelle vous appartenez:

- ☐ Psychologue membre de l'Ordre des Psychologues du Québec
- ☐ Chercheur(e) professionnel ou professeur(e) de psychologie détenant un diplôme universitaire de psychologie
- ☐ Étudiant(e) inscrit dans un programme universitaire de psychologie de 1er cycle
- ☐ Étudiant(e) inscrit dans un programme universitaire de psychologie de 2e ou 3e cycle
 - ☐ Inscription comme étudiant
 - ☒ Inscription comme mentor

Figure 3.6 : Première étape de l'inscription.

Sous les catégories de personnes éligibles à participer se retrouve le contrat d'engagement et code de conduite du projet. Ce texte décrit brièvement les activités acceptables et non-acceptables sur le site (solicitation, discrimination, harcèlement, etc.). Un modèle du code de conduite se retrouve en appendice J. Sous ce texte se retrouvent deux cases à cocher : « Je m'engage à respecter le contrat d'engagement cité plus haut. » et « Je consens à ce que des informations sur le déroulement du programme soient recueillies à des fins d'évaluation du projet. ». Les membres prospectifs doivent absolument consentir à ces termes pour passer à l'étape suivante de l'inscription.

La deuxième étape de l'inscription varie selon le statut éventuel du membre. Les mentorés verront un texte qui présente de façon succincte leur rôle qui est attendu d'eux et les responsabilités qui seront leurs. Cette présentation résume en fait le Guide du mentoré

(voir le point 3.3.4.2) et un modèle de ce texte se retrouve en appendice K. Pour leur part, les mentors verront un résumé du Guide du mentor (voir le point 3.3.4.3), dont le modèle se retrouve en appendice L. Les mentorés et les mentors doivent accepter ces rôles et responsabilités respectifs pour poursuivre leur inscription. La figure 3.7 représente la deuxième étape de l'inscription pour un mentor.

Psyber Mentor
Un site de mentorat en psychologie

Code d'accès : Mot de passe :

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Inscription à PsyberMentor
Partie 2 de 3

Rôles et responsabilités du mentor

PsyberMentor a d'abord et avant tout été créé pour faciliter l'orientation et le choix de carrière des étudiants de psychologie, en leur donnant l'occasion de développer une relation de mentorat avec des professionnels oeuvrant dans le domaine. En participant, les étudiants peuvent en apprendre plus sur la profession et surtout, sur le quotidien des intervenant et chercheurs en psychologie.

Qu'est-ce qu'un mentor ?

- C'est d'abord un guide et un conseiller. C'est un modèle positif, vivant et créatif pour les étudiants.
- C'est également une personne qui favorise le développement social et personnel d'un étudiant, en développant avec lui une relation tout à fait particulière.

Les mentors sont des adultes passionnés de leur profession ou de leur métier qui désirent transmettre cette passion. Ils sont disponibles pour échanger avec les étudiants sur leur cheminement professionnel et à leur donner des informations pratiques sur leur métier, dans le but de leur donner une vision réaliste du monde travail en psychologie.

Qui peut être mentor ?

1. Les psychologues membres de l'Ordre des Psychologues du Québec.
2. Les chercheur(e)s professionnels et professeur(e)s en psychologie détenant un diplôme universitaire en psychologie.
3. Les professionnel(le)s dans un domaine connexe à la psychologie qui possèdent un diplôme universitaire en psychologie.

Figure 3.7 : Deuxième étape de l'inscription pour un mentor.

La troisième étape de l'inscription vise à recueillir les informations personnelles concernant le nouveau membre. D'une part, on recueille des informations nominatives afin d'obtenir des informations descriptives du membre (sexe, nom, date de naissance). D'autre part, on recueille les coordonnées nécessaires pour assurer le contact avec celui-ci (adresse électronique, téléphone, adresse civique). Le nouveau membre doit aussi choisir le code d'accès et le mot de passe qui lui permettront de s'identifier et d'accéder au site. La figure 3.8 (page suivante) présente cette troisième étape de l'inscription.

De plus, les futurs mentors ont l'opportunité de remplir une description personnelle qui leur permettront de se faire connaître auprès des mentorés. Les mentors répondent à une série des questions telles que « Décrivez vos fonctions » ou « Pourquoi avez-vous choisi ce travail? ». Ils ont aussi à cocher une série d'items qui correspondent à divers aspects de la pratique dans leur domaine, par exemple : des milieux de pratique, des champs d'expertise ou des approches théoriques. Il est important que les mentors répondent minutieusement à ces questions, car c'est à partir de leurs réponses que les mentorés feront la sélection de leurs mentors. En effet, un mentor trop peu loquace ou un texte négligé pourront inciter un mentoré à choisir un mentor qui se présente de façon plus complète ou intéressante. Certaines questions d'ordre plus général peuvent aussi s'adresser à l'ensemble

des membres, telles que « Quelles sont vos attentes par rapport au programme? ».

Psyber Mentor Un site de mentorat en psychologie

Code d'accès : Mot de passe :

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.udm.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Inscription à PsyberMentor Partie 3 de 3

Informations personnelles

Les informations suivantes ne serviront que pour des fins d'administration du site. À part votre nom et votre prénom, aucune de ces informations ne sera accessible aux autres participants du projet.

Sexe : ☒ Masculin ☐ Féminin

Prénom :

Nom :

Adresse électronique :

Date de naissance :

Téléphone à la maison :

Téléphone au bureau :

Adresse :

Ville/Province/Pays : Québec Canada

Code postal :

Sécurité

Vous devez choisir un code d'accès et un mot de passe qui vous permettront d'accéder au site de façon sécuritaire. Vous pouvez choisir un code d'accès et un mot de passe de votre choix.

Choisissez un code

Figure 3.8 : Troisième étape de l'inscription.

Exception faite des éléments nominatifs, l'ensemble des questions auxquelles les futurs membres doivent répondre ainsi que la catégorisation du domaine de pratique sont élaborés par les administrateurs du programme selon les procédures décrites ultérieurement à la section 3.4.6.

Une fois ces trois étapes de l'inscription terminées, les nouveaux membres voient l'affichage d'un message de bienvenue qui confirme leur inscription. Des exemples de ce message de bienvenue se retrouvent en appendice M (mentorés) et N (mentors). Une copie de ce message de bienvenue est envoyée à leur adresse électronique personnelle, notamment afin de leur rappeler leur code d'accès et leur mot de passe. Ils peuvent dorénavant accéder au site en tant que mentorés ou mentors et bénéficier des fonctionnalités qui leurs sont réservées, décrites dans les pages suivantes.

3.3.4 Fonctionnalités pour les mentorés et mentors

Cette section décrit les fonctionnalités accessibles aux mentorés et aux mentors. Les mentorés et les mentors ont aussi accès à toutes les sections accessibles aux visiteurs (exception faite de l'inscription). L'ensemble des fonctionnalités décrites à partir de ce point nécessite une identification avec le code d'accès et le mot de passe.

3.3.4.1 Profil

Chaque membre dispose de son propre profil. C'est à cet endroit que son rassemble les informations qui le concerne. Il s'agit essentiellement des informations qu'il a enregistrées lors de son inscription : nom, prénom, adresse électronique, adresse, etc. Le profil des mentors comporte en plus les informations reliées à la description de leur profession. L'accès au profil permet essentiellement aux membres de mettre à jour les informations qui les concernent. Ils peuvent par exemple mettre à jour leur adresse électronique ou civique. Les mentors peuvent aussi remanier leur texte de présentation. La figure 3.9 illustre la page de profil d'un mentor fictif.

The screenshot shows the PsyberMentor website interface. At the top, there is a logo for 'Psyber Mentor' and the text 'Un site de mentorat en psychologie'. To the right, it says 'Bienvenue Mentor'. Below this, there is a navigation bar with links: 'Accueil', 'Mentors', 'Présentation du projet', 'Contactez-nous', and 'À propos du projet'. The main content area is titled 'Édition du profil' and contains a form for 'Informations personnelles'. The form fields are as follows:

Numéro unique d'utilisateur :	60
Sexe :	<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Prénom :	Mentor
Nom :	Exemple
Courriel :	mentor@gmail.com
Code d'accès :	ment1
Mot de passe :	*****
Date de naissance :	23 août 1956
Téléphone à la maison :	(450) 232-2323
Téléphone au travail :	(514) 322-2233 #232
Adresse :	2 rue du chemin
Ville/Province/Pays :	Montréal Québec Canada

On the left side of the page, there is a sidebar with a menu containing: 'Accueil', 'Boîte de courriel (0)', 'Profil', 'Guide du mentor', 'Forums', 'Ressources', and 'Fermer la session'.

Figure 3.9 : Profil d'un membre.

3.3.4.2 Guide du mentoré

Le Guide du mentoré n'est accessible qu'aux mentorés et non aux mentors. Les mentors ont plutôt accès au Guide du mentor (voir point suivant). Le Guide du mentoré pourrait être considéré comme la « bible » du mentoré, le manuel dans lequel sont décrits tous ses rôles et ses responsabilités. C'est grâce à lui que le mentoré saura qu'est-ce qu'on attend de lui et ce qu'il peut attendre du projet.

Le Guide du mentoré peut comprendre entre autres une présentation du projet et des ses objectifs, une description du fonctionnement du cybermentorat, des considérations pour avoir des relations de mentorat satisfaisantes, la description de ses rôles et responsabilités, ainsi que certaines considérations concernant la communication électronique. Un modèle de Guide du mentoré se retrouve en appendice D. Une description détaillée des éléments qu'il devrait comporter et des consignes de rédaction se retrouvent au point 3.4.4.4.

Dans les figures utilisées en exemple dans ce document, le Guide du mentor se nomme « Guide de l'étudiant »; il s'agit d'une seule et même chose. Il est en effet possible

pour les différents programmes de renommer les mentorés ou les mentors pour une autre appellation sans que cela affecte fonctionnellement les participants (voir à ce sujet le point 3.4.4.8).

3.3.4.3 Guide du mentor

À l'inverse du Guide du mentoré, le Guide du mentor n'est accessible qu'aux mentors et non aux mentorés. Le Guide du mentor comporte de nombreux éléments similaires à son équivalent pour le mentoré, mais en présentant cette fois le point de vue du mentor, en mettant l'accent sur son mandat, ses responsabilités et ses objectifs.

Le Guide du mentor peut entre autres comprendre une présentation du projet et des ses objectifs, une présentation du mentorat et de son fonctionnement, des considérations pour avoir des relations de mentorat satisfaisantes, la description de ses rôles et responsabilités, ainsi que certaines considérations concernant la communication électronique. Un modèle de Guide du mentor se retrouve en appendice E. Une description détaillée des éléments qu'il devrait comporter et des consignes de rédaction se retrouvent au point 3.4.4.5.

3.3.4.4 Recherche de mentor

La recherche de mentors n'est accessible qu'aux mentorés. C'est grâce à cette fonctionnalité qu'ils peuvent trouver un mentor, initier le contact et ainsi développer une relation de cybermentorat. Le passage de la recherche de mentor au premier contact s'effectue en trois étapes.

En un premier temps, le mentoré doit effectuer une recherche de mentor. Cette recherche peut s'effectuer à partir de mots clés, qui sont recherchés au sein des textes de présentation de chacun des mentors. Il est aussi possible de spécifier la recherche en cochant une série de catégories desquelles les différents mentors font partie. Enfin, il est aussi possible de simplement voir la liste de tous les mentors. La page de recherche de mentors est illustrée à la figure 3.10 (page suivante).

Suite à cette recherche, le mentoré voit apparaître une liste de tous les mentors correspondant aux critères de sa recherche. Il s'agit d'une page avec la liste des noms de chaque mentor qui a utilisé dans sa description personnelle le mot qui a été recherché dans le moteur de recherche, ou qui a coché une des cases sélectionnées à l'étape précédente. Il est possible pour le mentoré de sélectionner le nom de chacun de ces mentors pour avoir accès à la description complète du mentor. La figure 3.11 (page suivante) illustre une description détaillée d'un mentor.

L'accès à la description de différents mentors permet au mentoré de sélectionner parmi les mentors potentiels celui qu'il préfère. Une fois son choix arrêté, il peut initier la conversation immédiatement en composant un message au mentor dans la case prévue à cet effet qui se retrouve directement sous la description du mentor (voir la figure 3.10). L'établissement d'une relation mentorale n'est pas plus complexe que ces quelques étapes.

Psyber Mentor **PsyberMentor** **Bienvenue Administrateur**
Un site de mentorat en psychologie

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Recherche de mentor

☐ Voir la liste de tous les mentors

OU

☒ Entrer un ou des mots clefs :

Vous pouvez aussi cocher certains des champs suivants pour faciliter la recherche:

Pratique	Milieu
<input type="checkbox"/> Psychologie clinique	<input type="checkbox"/> Hôpital
<input type="checkbox"/> Enseignement et recherche	<input type="checkbox"/> CLSC
<input type="checkbox"/> Psychologie légale	<input type="checkbox"/> Entreprise privée
Approche théorique	Clientèle
<input type="checkbox"/> Neuropsychologie	<input type="checkbox"/> Enfants
<input type="checkbox"/> Humaniste	<input type="checkbox"/> Adultes
<input type="checkbox"/> Cognitive-behaviorale	<input type="checkbox"/> Couples

Figure 3.10 : Recherche de mentors.

Psyber Mentor **PsyberMentor** **Bienvenue Administrateur**
Un site de mentorat en psychologie

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Communication avec un mentor

Mentor Exemple

Mentor Exemple a répondu ce qui suit aux questions suivantes :

Décrivez brièvement votre occupation :
Psychologue dans le domaine de la déficience intellectuelle

Décrivez vos principales fonctions (évaluation, psychothérapie, supervision, etc.) :
A ce jour, mes principales fonctions consistent à agir en tant que psychologue en déficience intellectuelle, particulièrement pour les problématiques de comportements agressifs (intervention en situation de crise, analyse multimodale, etc.). Je fais aussi des évaluations d'enfants et d'adolescents présentant en concomitance une déficience intellectuelle et des problèmes d'ordre psychopathologiques et/ou des comportements problématiques tels agression, automutilation et comportements stéréotypés.

Pourquoi avez-vous choisi ce travail ? :
J'ai choisi ce travail parce que cette population est des plus attachantes, et authentiques. Les problématiques de double diagnostic (déficience intellectuelle et psychopathologie) constituent indéniablement un défi de taille tant pour l'entourage que pour les intervenants gravitant autour de la personne.

Écrivez à Mentor Exemple

Sujet :

Message :

Figure 3.11 : Résultat d'une recherche de mentor.

3.3.4.5 Boîte de courrier

La boîte de courrier est l'endroit où les mentors et mentorés reçoivent et envoient leurs messages. La seule exception à ce procédé est le premier message envoyé par le mentoré suite à la recherche de mentor et décrite au point précédent. Cette page ressemble visuellement et fonctionnellement à d'autres sites Web permettant l'envoi et la consultation de messages sur Internet, par exemple Hotmail ou d'autres services Webmail. Néanmoins, la boîte de courrier de Mentors.uqam.ca est relativement simple et comporte peu d'options. Il est possible de consulter les messages, d'en envoyer et de les archiver.

Dans la boîte de courrier, les messages sont organisés par « conversations », une conversation étant définie comme une série de message entre un mentoré et son mentor. Généralement, une relation mentorale donnée se déroule au sein d'une seule conversation. La figure 3.12 illustre la boîte de courrier d'un mentoré fictif.

Psyber Mentor **PsyberMentor** **Bienvenue étu1**
 Un site de mentorat en psychologie

mardi, 1 août 2006 Accueil Mentors.uqam.ca | Présentation du projet | Contacter nous | À propos du projet

Boîte de courrier

»Boîte de courrier« Messages archivés


Boîte de courrier » 0 nouveau(x)

	Conversation entre	Sujet	Date	Nb. de message
<input type="checkbox"/>	ment2 ment2 et étu1 étu1	Bonjour	24-10-2005	9
<input type="checkbox"/>	Alexandre Simard et étu1 étu1	Conversation sans titre	12-4-2005	5
<input type="checkbox"/>	Alexandre Simard et étu1 étu1	Conversation sans titre	11-4-2005	3
<input type="checkbox"/>	Mentor Exemple et étu1 étu1	Bonjour j'envoie un message allez-vous recevoir un avis?	16-2-2004	5
<input type="checkbox"/>	Alexandre Simard et étu1 étu1	Message d'un admin	10-2-2004	1

Figure 3.12 : Boîte de courrier.

En affichant une conversation, le membre voit l'ensemble des messages envoyés dans cette conversation et peut ajouter un nouveau message directement en bas des messages précédents. Il n'est pas possible d'effacer des conversations, mais il est possible de les archiver. La figure 3.13 (page suivante) illustre une conversation.

Rappelons qu'un usager peut savoir s'il a un nouveau message grâce à une notice qui lui est envoyée à son adresse de courrier personnel. Une fois sur le site Web du programme, le fait qu'il a reçu un nouveau message lui est indiqué dans la zone « suivi » de la page d'accueil et par un nombre à droite du bouton « Boîte de courrier » dans le menu de gauche.



Cyber-TS Cyber-TS
Un site de cybermentorat pour les étudiants en travail social

Bienvenue ****

mardi, 1 août 2006 Accueil Mentors.uqam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Échange

Accueil
Boîte de courrier (0)
Profil
Guide de l'étudiant
Recherche de mentor
Forums
Ressources

C'est passionnant!
entre **** et ****

De : **** 14-1-2005 14:46
Bonjour, je m'appelle **** et je suis étudiante de deuxième année en travail social. Je trouve que ce que vous faite à l'air très intéressant parce qu'il permet d'aider les gens directement et d'en voir les résultats. Mon questionnement est au niveau de votre clientèle, s'agit-il majoritairement de personnes âgées ou faites vous aussi affaire avec des gens qui ont des maladies quelconque ou des déficiences physique, y a-t-il aussi des enfants?

Merci d'avance!!

De : **** 17-1-2005 10:47
Bonjour **** !

Alors voici, pour répondre à ta question, la majorité des bénéficiaires sont effectivement des personnes âgées, mais j'ai l'impression que la moyenne d'âge a tendance à baisser pq nous desservons toutes les personnes en perte d'autonomie c'est-à-dire les personnes âgées (bien sûr!) les personnes déficientes intellectuelles et physiques, les personnes post-hospitalisées et post-opérée ainsi que les gens atteint de cancer. Il y a de + en + de déficients physiques et intellectuels qui désirent vivre de façon autonome dans leur maison. Il y a aussi de + en + de personnes atteintes de cancer qui font appel à nos services.

Pour te donner une idée des diagnostics, nous avons des gens atteint d'Alzheimer, de sclérose en plaque, qui ont fait des AVC (qui ont comme séquelle une paralysie), qui ont le parkinson, des paraplégiques et des quadraplégiques. Nous avons aussi des personnes âgées qui n'ont pas de problèmes spécifiques mais qui ont besoin d'un coup de pouce pour demeurer ds leur maison.

Nous avons des enfants mais surtout dans les services de Déf. intellectuelle et déf. physique. Il arrive parfois que nous ayons des enfants atteint de cancer ou en convalescence, mais c'est plutôt rare...

N'hésites pas si tu as d'autres questions.

De : **** 20-1-2005 11:20
Merci beaucoup pour la réponse.

Figure 3.13 : Un exemple d'échange de cybermentorat.

3.3.4.6 Proposition de nouvelles

Cette option n'est utilisée et visible que dans les sites qui ont choisi de l'activer. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver la fonctionnalité de proposition de nouvelles selon la procédure définie à la section 3.4.5.6. Dans les sites où cette option est activée, les membres sont invités à proposer des nouvelles pour la page d'accueil. Les objectifs de cette fonctionnalité sont de dynamiser l'activité programme et de stimuler le sentiment d'appartenance de ses membres. Cette possibilité de participation des membres au programme, en suggérant des nouvelles, leur permet de partager des activités, événements, annonces ou références qui les intéressent.

Les membres ont accès à une interface qui permet de suggérer un titre pour la nouvelle et de rédiger le contenu de celle-ci. Les nouvelles proposées ne sont pas visibles aux autres membres tant qu'un administrateur ne l'a pas validée (détails à la section 3.3.5.2).

3.3.5 Fonctionnalités pour les animateurs et administrateurs

Cette section décrit les fonctionnalités de gestion accessibles aux animateurs. Les administrateurs ont accès à l'ensemble des fonctionnalités des animateurs décrites dans cette section, en plus de celles qui leur sont exclusives et qui seront décrites à la section suivante. Ces fonctions ont trait à la gestion des nouvelles, des forums et des ressources. Elles permettent aux animateurs de participer à l'animation du site sans leur donner accès aux informations confidentielles comme les informations nominatives des membres ou les échanges de cybermentorat.

3.3.5.1 La boîte d'édition de texte

La boîte d'édition de texte n'est pas une fonctionnalité du site comme telle, mais plutôt l'interface utilisée pour l'édition de textes sur le site Mentors.uqam.ca. Elle se retrouve à chaque fois qu'il est possible d'inclure ou de modifier un texte sur le site, par exemple le Guide du mentor, une nouvelle ou le message de bienvenue aux membres. La figure 3.14 présente cette boîte d'édition de texte.

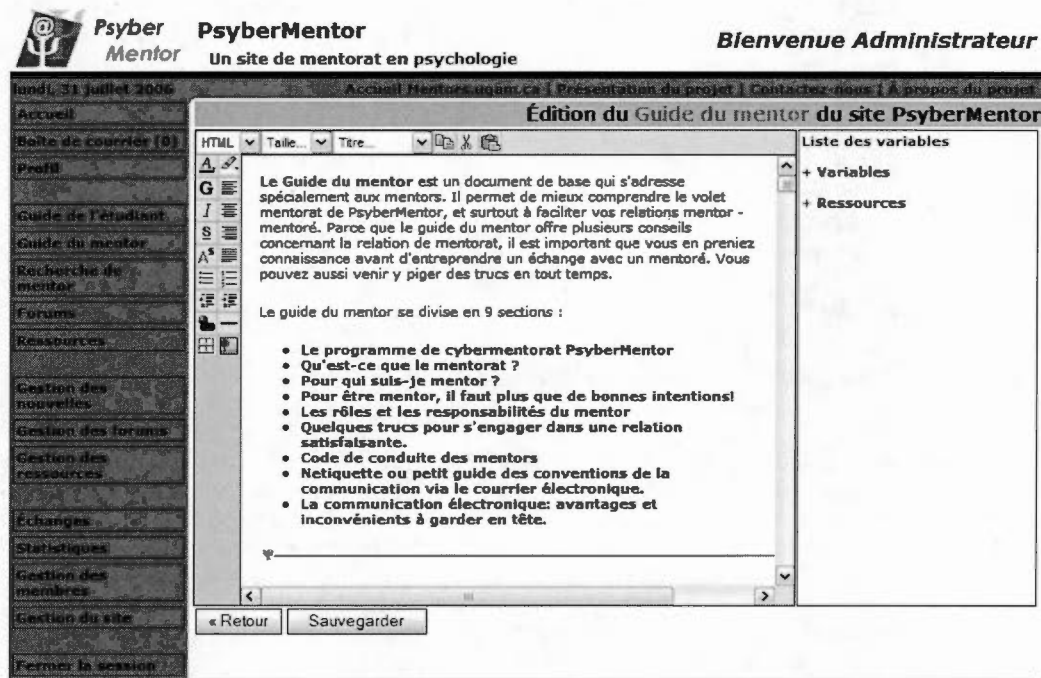


Figure 3.14 : La boîte d'édition de texte.

Cette boîte fonctionne toujours de la même façon peu importe le texte édité. Il est possible de savoir quel texte est édité en se référant au titre en haut de la boîte. Dans l'exemple illustré à la figure 3.14, il s'agit du Guide du mentor. La composition du texte et la mise en page sont rendues très simples par l'utilisation de boutons similaires à ceux utilisés dans des logiciels populaires comme la suite Microsoft Office; par exemple, un bouton « G » pour mettre le texte en gras, ou « / » pour l'italique. La boîte dispose aussi de boutons permettant l'inclusion de liens hypertextes et d'images. Il est donc possible pour des personnes ayant peu de connaissances informatiques de faire une mise en page intéressante des différents textes du site. La figure 3.15 décrit la fonction des différents boutons de la boîte d'édition de texte.



Figure 3.15 : Description des boutons de la boîte d'édition de texte

Par ailleurs, il est aussi possible de rédiger les textes dans d'autres logiciels (comme un traitement de texte) et de les importer dans l'interface en utilisant les fonctions copier-coller. Même si grâce à cette interface la connaissance du langage HTML n'est pas nécessaire pour éditer les contenus du site, il est possible pour les utilisateurs familiers avec ce langage d'éditer le code du texte grâce au bouton HTML/CODE. Enfin, la boîte d'édition offre aussi la possibilité d'intégrer automatiquement certains paramètres du site grâce à l'utilisation de variables. La maîtrise de cette fonction avancée n'est pas obligatoire pour la gestion du site. Elle sera décrite ultérieurement au point 3.4.8.

3.3.5.2 Gestion des nouvelles

Les animateurs et administrateur peuvent aisément ajouter des nouvelles, qui seront affichées sur la page d'accueil, grâce à la boîte d'édition de texte. Il leur est possible d'indiquer le titre et une description brève de la nouvelle. Si la nouvelle comporte de nombreux détails, il est aussi possible de composer un texte élaboré qui sera affiché lorsqu'un usager cliquera sur le titre de la nouvelle. Si la description longue est laissée vierge, le titre de la nouvelle ne pourra pas être sélectionné et seule la description brève sera visible en page d'accueil. La figure 3.16 (page suivante) illustre l'interface d'ajout de nouvelle.

Les nouvelles proposées par l'interface de proposition de nouvelles (décrite en 3.3.4.6) apparaîtront aux animateurs et administrateurs dans la boîte d'édition de texte. Ils pourront l'accepter comme telle ou la modifier au besoin. Une fois la nouvelle finalisée, ils n'auront qu'à cocher la case située en haut de la page pour rendre la nouvelle visible aux visiteurs du site.

Psyber Mentor **PsyberMentor** **Bienvenue Administrateur**
 Un site de mentorat en psychologie

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Édition d'une nouvelle

☒ Cocher cette case pour rendre la nouvelle visible aux usagers
 Date de création de la nouvelle : 31 juil. 2006

1) Présentation succincte

Titre :

Nouvelle brève (Maximum 1000 caractères):

HTML ☐ Police... Taille... Titre... ☐ ☐ ☐

2) Nouvelle complète (facultatif)

Si vous inscrivez un message dans cette boîte, il sera affiché lorsque les membres cliqueront sur le titre de la nouvelle sur la page d'accueil.
Si vous laissez la boîte vide, il n'y aura pas de lien sur le titre de la nouvelle sur la page d'accueil.

Figure 3.16 : Ajout de nouvelle.

3.3.5.3 Gestion des forums

Les animateurs et administrateurs ont la possibilité de créer ou de modifier les forums de discussion du programme. La création de forums est une action rarement exécutée et généralement effectuée lors du développement du programme de cybermentorat. Plusieurs considérations justifient la rareté d'exécution de cette action, et ce sujet est abordé dans la section sur l'élaboration du site Web (voir le point 3.4.10).

La fonctionnalité de gestion des forums permet aussi de faire la gestion de l'activité se déroulant dans les forums, action couramment désignée sous le terme de « modération » de forum. Il est ainsi possible d'effacer des conversations ou des messages qui ne respecteraient pas les consignes ou l'esprit du programme. Il convient néanmoins de noter qu'il est la plupart du temps préférable de ne pas user du pouvoir d'effacement, qui peut aisément être interprété comme une censure injustifiée. Il est plutôt recommandé d'intervenir en explicitant de façon respectueuse les aspects problématiques d'un message et d'ainsi effectuer une gestion publique et transparente des forums de discussion.

3.3.5.4 Gestion des ressources

Les animateurs et les administrateurs ont la possibilité d'inclure de nouveaux contenus, textes, documents et fichiers à la section « ressources » du site. Chaque « ressource » correspond à une page Web. Ainsi, une liste d'hyperliens qui s'affichent tous sur une même page sera considérée comme une seule ressource. L'interface d'ajout de ressources, présenté à la figure 3.17, permet d'aisément ajouter une ressource en indiquant

un titre, et d'en éditer le contenu grâce à la boîte d'édition de texte.

Psyber Mentor **PsyberMentor** *Bienvenue Administrateur*
 Un site de mentorat en psychologie

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Édition d'une ressource

☐ Cocher cette case pour rendre la ressource visible aux usagers
 Date de création de la ressource : 31 juil. 2006

Titre :

Cette ressource est un...

☒ Texte :

HTML Police... Taille... Titre...

Liste des variables
 + Ressources

☐ Document :

Figure 3.17 : Ajout de ressource.

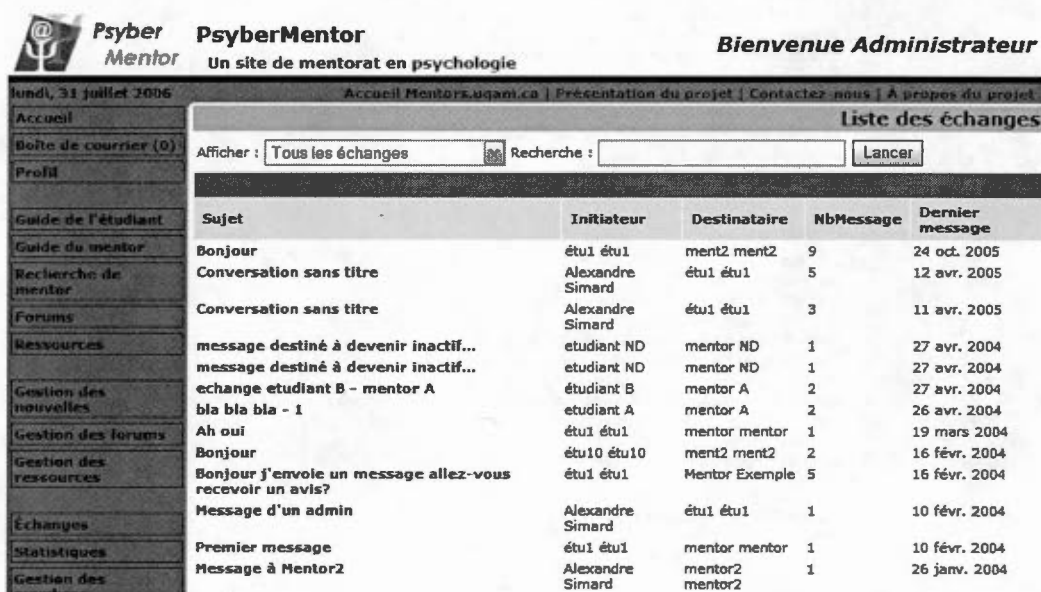
Le « texte d'accueil des ressources », accessible en haut de la page « gestion des ressources », sert de point de base vers toutes les autres ressources. Lorsqu'un programme ne comporte qu'une page Web de ressources, il n'est pas nécessaire de créer de ressources et seul le texte d'accueil des ressources sera utilisé – le contenu y sera directement intégré. Lorsqu'un programme a l'intention d'intégrer plusieurs pages à sa section ressources, le texte d'accueil des ressources doit être utilisé comme une « table des matières » de la section ressources, et comporter des liens vers l'ensemble des autres ressources du site.

3.3.6 Fonctionnalités exclusives aux administrateurs

Les administrateurs ont accès à toutes les fonctionnalités accessibles aux visiteurs, aux mentors et mentorés, ainsi qu'aux animateurs. Ils ont de plus accès à des fonctionnalités qui leur sont réservées. Ces fonctionnalités concernent notamment la gestion des membres et du cybermentorat. Elles concernent aussi l'administration des paramètres du site et de l'inscription au programme. Comme certaines de ces fonctionnalités sont intimement liées à l'élaboration et à la gestion d'un programme de cybermentorat, elles ne seront que très sommairement décrites dans cette section, mais élaborées plus en détails dans les sections traitant ultérieurement du développement et de l'administration d'un programme.

3.3.6.1 Échanges

Cette page permet d'effectuer un survol rapide des messages envoyés dans le cadre du cybermentorat. On y retrouve la liste de toutes les conversations de mentorat, classée par ordre chronologique inversé (le plus récent en haut). Sont affichés le sujet de la conversation, les noms de l'initiateur et du destinataire des messages, le nombre de messages total dans la conversation ainsi que la date du dernier échange. La figure 3.18 présente un exemple de page d'échanges.



Psyber Mentor **PsyberMentor**
Un site de mentorat en psychologie

Bienvenue Administrateur

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez nous | À propos du projet

Liste des échanges

Afficher : Tous les échanges Recherche : Lancer

Sujet	Initiateur	Destinataire	NbMessage	Dernier message
Bonjour	étu1 étu1	ment2 ment2	9	24 oct. 2005
Conversation sans titre	Alexandre Simard	étu1 étu1	5	12 avr. 2005
Conversation sans titre	Alexandre Simard	étu1 étu1	3	11 avr. 2005
message destiné à devenir inactif...	etudiant ND	mentor ND	1	27 avr. 2004
message destiné à devenir inactif...	etudiant ND	mentor ND	1	27 avr. 2004
echange etudiant B - mentor A	etudiant B	mentor A	2	27 avr. 2004
bla bla bla - 1	etudiant A	mentor A	2	26 avr. 2004
Ah oui	étu1 étu1	mentor mentor	1	19 mars 2004
Bonjour	étu10 étu10	ment2 ment2	2	16 févr. 2004
Bonjour j'envoie un message allez-vous recevoir un avis?	étu1 étu1	Mentor Exemple	5	16 févr. 2004
Message d'un admin	Alexandre Simard	étu1 étu1	1	10 févr. 2004
Premier message	étu1 étu1	mentor mentor	1	10 févr. 2004
Message à Mentor2	Alexandre Simard	mentor2 mentor2	1	26 janv. 2004

Figure 3.18 : Affichage des échanges.

La page d'échanges permet aux administrateurs d'effectuer un survol quotidien des messages afin de s'assurer qu'ils respectent les règles du projet. Plus de détails sur cette supervision se retrouvent à la section 3.5.

3.3.6.2 Statistiques

Cette page offre aux administrateurs une vision globale du niveau d'activité dans le programme de cybermentorat. Elle présente des statistiques comme le nombre de participants inscrits, le nombre de messages envoyés et reçus, l'âge moyen et la répartition des membres selon le sexe. Des données sont disponibles pour les mentorés, les mentors, ainsi que les animateurs et administrateurs. La figure 3.19 (page suivante) illustre la page de statistiques.

Ces statistiques sont calculées en temps réel; elles reflètent donc l'état actuel du site et évoluent au fil des jours. Comme ce ne sont que des informations descriptives générales, il ne s'agit en aucune façon d'un outil pour effectuer une évaluation du programme. Les personnes intéressées à obtenir des données plus complètes sur le déroulement du projet ou sur ses participants devront se référer à la section 3.5.7.

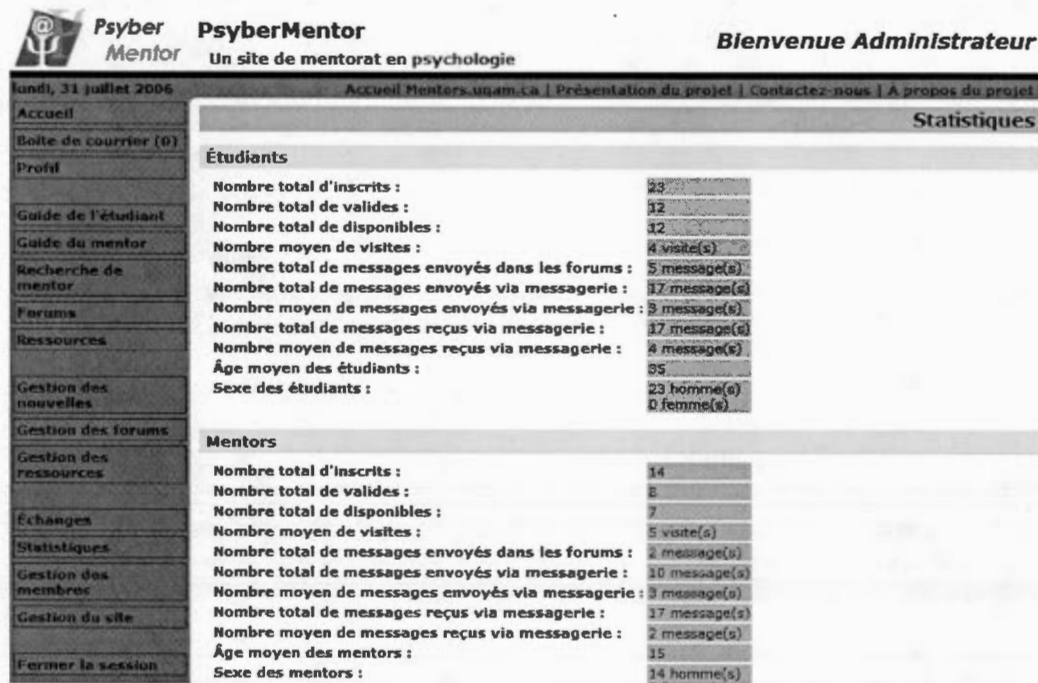


Figure 3.19 : Affichage des statistiques.

3.3.6.3 Gestion des membres

La fonctionnalité de gestion des membres permet d'obtenir des informations sur les membres en consultant leur profil. Elle permet aussi de connaître leur statut (nouveau membre, membre inactif, etc.) et de faire le suivi nécessaire (par exemple, valider un nouveau membre). Comme la gestion des membres est intimement liée à l'administration du site, cette fonctionnalité sera présentée à la section 3.5.

3.3.6.4 Gestion du site

La fonctionnalité de gestion du site permet d'établir les paramètres du site et de modifier les contenus de presque tout le site. Elle permet aussi de fixer les paramètres de l'inscription. Comme ces fonctions sont intimement liées au développement du site, pour éviter la redondance, elles seront décrites à la section 3.4 qui concerne l'élaboration d'un programme. De façon plus spécifique, la gestion du site comporte trois grandes sections : les paramètres généraux du site (section 3.4.5), les paramètres de l'inscription (section 3.4.6) et les textes généraux (section 3.4.7).

3.3.7 Fonctionnalités du super-administrateur

Le super-administrateur dispose de quelques fonctionnalités lui permettant de superviser et de gérer la structure de l'ensemble des projets. Les administrateurs des

différents programmes n'ont pas accès à ces fonctions.

Le super-administrateur peut consulter chacun des sites Web de chacun des programmes comme s'il était un administrateur de ce programme. Cela lui permet d'évaluer et de comprendre les activités se déroulant dans chacun des programmes afin de pouvoir soutenir les responsables des différents programmes. Quelques options de chacun des sites lui sont par ailleurs exclusives; il est par exemple le seul à pouvoir modifier le nom des mentors ou des mentorés. Cette option est accessible uniquement au super-administrateur parce qu'elle risque de causer des incohérences importantes dans un programme si elle n'est pas utilisée avec circonspection.

Le super-administrateur peut aussi créer à volonté de nouveaux sites Web à partir d'un modèle de site « par défaut ». Il peut ainsi fournir de nouveaux sites servant à supporter de nouveaux programmes de cybermentorat. Il est aussi en mesure de modifier les paramètres du site « par défaut ». Enfin, le super-administrateur peut modifier le texte de la page d'accueil commune de Mentors.uqam.ca.

3.3.8 Matériel et logiciels nécessaires pour l'accès au site

Le site de Mentors.uqam.ca est conçu pour être accessible au plus de personnes possibles et n'exige pas un matériel informatique très récent ou très performant. Les exigences sont toutefois différentes en ce qui concerne les participants (mentorés et mentors) et les animateurs et administrateurs.

3.3.8.1 Participants

Tout ordinateur datant d'environ 1998 ou plus ne devrait pas avoir de difficulté à accéder au site. À titre de référence, le site est accessible aux Macintosh ayant un système 8 et plus, et aux PCs ayant un Windows 95 ou plus (98, Millenium, 2000 ou XP). Il est aussi nécessaire d'avoir un logiciel navigateur (ex : Mozilla Firefox ou Internet Explorer) dont le numéro de version est supérieur à 4 (à titre de référence, Windows 98 comprend Explorer 5.5). Les versions courantes des navigateurs les plus populaires sont disponibles gratuitement sur Internet. Le point 3.5.5 offre plus d'informations sur les difficultés que certaines personnes pourraient expérimenter dans l'accès au site et sur les moyens d'y remédier.

3.3.8.2 Animateurs et administrateurs

La plupart des fonctions d'administration ont les mêmes exigences matérielles que celles décrites ci-dessus pour les participants. Cependant, la boîte d'édition de texte, décrite au point 3.3.5.1, nécessite l'utilisation d'un PC (Windows) avec Internet Explorer 5.5 ou plus. Une mise à jour gratuite d'Internet Explorer est possible sur le site <http://www.microsoft.com/windows/ie/>. Cette obligation d'utiliser un PC avec Internet Explorer est justifiée uniquement par la limitation des coûts de développement de la méta-ressource informatique. Elle ne s'applique qu'aux administrateurs désirant utiliser la boîte d'édition de texte.

3.4 Développement de programme

L'élaboration de tout programme d'intervention est une phase cruciale; il en va de même pour un programme de cybermentorat. Il est essentiel de bien réfléchir aux objectifs et aux cibles du projet, et de s'assurer que le programme élaboré sera en mesure de concrétiser ces intentions. La présente section vise à encadrer le développement d'un programme de cybermentorat réalisé dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca. Elle présente les étapes à franchir et offre des outils pour faciliter la réalisation de chacune des étapes. Elle offre aussi des considérations pratiques à chaque fois que des choix ont à être faits.

Cette section sur le développement d'un programme de cybermentorat débute avec des considérations sur les ressources nécessaires pour élaborer un tel projet, ainsi que trois éléments cruciaux à comprendre avant d'entreprendre une telle aventure. Le reste de cette section est consacré aux différentes étapes nécessaires au développement comme tel. L'ensemble du développement d'un programme de cybermentorat, de l'idée originale au lancement d'un site Web pouvant accueillir des participants, peut se diviser en trois grandes étapes, qui sont présentées au tableau 3.3 (page suivante). Chacune de ces étapes sera abordée plus en détail dans la présente section. Bien que certaines étapes puissent se chevaucher, elles devront généralement être réalisées dans l'ordre proposé. L'appendice A reprend plus ou moins ces éléments sous la forme plus légère de « tâches à accomplir ».

3.4.1 Ressources nécessaires au développement d'un programme

Le temps nécessaire pour le développement du programme, qui comporte toutes les étapes du projet jusqu'au lancement du programme aux mentorés, est estimé à entre 75 à 100 heures de travail. Cette tâche peut être effectuée par un étudiant du département concerné, sous la supervision d'un professeur ou d'un responsable du département en question. Il peut aussi être partagé parmi plusieurs étudiants. Cette évaluation du temps nécessaire pour le développement d'un programme a été obtenue auprès de programmes ayant effectué une supervision adéquate des étudiants responsables du développement. Il est probable que des étudiants laissés à eux-même prennent davantage de temps, tout comme certains programmes ont été élaborés dans des délais inférieurs à ceux suggérés ici.

Le coût estimé pour le travail de la(les) personne(s) chargée(s) du développement du programme est d'environ 1,000\$, somme allouée entièrement en salaire à cette(ces) personne(s), habituellement des étudiants au sein même du programme concerné. À cette somme peut être ajoutée un montant forfaitaire à payer au projet Mentors.uqam.ca comme tel. Ce montant vise à financer le soutien et la formation au développement et à l'administration fournis par le coordonnateur du projet. Il vise aussi à amortir l'achat de matériel nécessaire à l'hébergement du site Web du projet et assurer un soutien technique. Comme le projet est actuellement en redéfinition de son mode de financement et de son incorporation potentielle au sein de la structure universitaire, ce montant forfaitaire sera à déterminer avec les responsables de Mentors.uqam.ca et pourrait varier de 0 à 3,000\$.

Le temps nécessaire pour l'administration d'un programme, une fois qu'il est lancé, est estimé à environ une demi-journée par semaine. Cette demi-journée de travail devrait être répartie sur l'ensemble de la semaine à raison de quelques dizaines de minutes par jour. L'administration peut être effectuée par un étudiant du département, sous la supervision d'un professeur ou d'un responsable dudit département. Plus de détails sur la description et le temps estimé de chacune des tâches administratives se retrouvent dans le document « Liste

des tâches administratives », fourni en appendice G.

Tableau 3.3 : Étapes de développement de programme

Description de l'étape	Section décrivant cette étape	Texte de référence (s'il y a lieu)
Planification du programme		
Évaluation des besoins	Section 3.4.3	Appendice T
Élaboration préliminaire de programme	Remplir le document	Appendice B
Détermination des paramètres du mentorat	Section 3.4.4	-
Préparation du site Web		
Élaboration des paramètres généraux du site	Section 3.4.5	-
Détermination des paramètres d'inscription	Remplir le document	Appendice C
Élaboration du processus d'inscription	Section 3.4.6	Plusieurs documents; voir le tableau 3.8
Élaboration des textes généraux	Section 3.4.7	
Obtention d'une adresse électronique	Section 3.4.9	-
Lancement du site Web		
Étapes de lancement du site	Section 3.4.11	
Recrutement initial des mentors	Section 3.5.2.1	Appendice F
Recrutement initial des mentorés	Section 3.5.2.4	Appendice F

Le coût pour l'administration d'un programme est estimé à entre 1,000 et 1,500\$ par année. L'ensemble de ce montant est consacré au salaire de la personne en charge de l'administration du programme, habituellement un étudiant au sein du département. Selon le mode de financement actuel du projet Mentors.uqam.ca, aucun frais récurrent n'est à prévoir.

Ainsi, à part un montant forfaitaire initial de participation au projet Mentors.uqam.ca, l'ensemble des frais nécessaires pour un programme de cybermentorat est donc consacré à la rémunération d'étudiants responsables du développement et de l'administration du programme. Il est envisageable que ces tâches soient confiées à des étudiants bénévoles, mais cette alternative est peu conseillée, et elle risque de mettre en péril le bon déroulement du programme. Pour plus d'informations sur les intérêts de rémunérer les responsables du programme, il est recommandé de consulter la section 2.7 du « Rapport d'implantation de Mentors.uqam.ca », qui tient lieu de deuxième chapitre de la présente thèse.

3.4.2 Les 3 choses qu'il faut savoir avant d'entreprendre un programme

Cette section présente trois importantes considérations à prendre en compte avant toute décision d'aller de l'avant avec le développement d'un programme de cybermentorat. Elles doivent aussi être gardées en tête pendant le déroulement d'un programme. Elles résument de grands principes qu'il ne faut pas oublier si l'on désire développer avec succès un programme qui atteindra ses objectifs.

3.4.2.1 Esprit du programme

Résumé en une phrase : « Ce n'est pas parce qu'on met des gens en contact qu'ils sauront quoi se dire »

Le projet Mentors.uqam.ca rend possible la génération de sites Web qui permettent de mettre en contact deux groupes de personnes dans le cadre de relations de cybermentorat. Cependant, la structure informatique comme telle n'est aucunement garante de la nature et de la qualité des relations qui se développeront en son sein.

L'intérêt et la qualité des relations qui seront établies dans un programme de cybermentorat ne sont pas dues aux propriétés du système informatique qui permet les échanges, mais bien à la présentation et la description qui sont faites de ce que devraient être les relations, des rôles des personnes qui y participent, de la nature des sujets qui peuvent y être abordés. Cette définition de la nature du mentorat commence lors de la planification du programme, est validée par l'évaluation des besoins auprès de la population cible, et est concrétisée dans la description des rôles des participants faits dans le Guide du mentoré et le Guide du mentor.

En effet, ce n'est pas parce que le cybermentorat est informatisé que des relations enrichissantes se développeront comme par magie. Les relations de cybermentorat seront riches pour autant que ce que l'on propose aux participants est pertinent et bien explicité à ceux-ci. La qualité d'un programme réside dans la qualité des relations qui se dérouleront entre les participants du programme, et l'esprit qui guidera ces relations est défini par le contenu des guides du mentoré et du mentor.

3.4.2.2 Gestion du programme

Résumé en une phrase : « Ce n'est pas parce que c'est informatisé que ça fonctionne tout seul! »

Ce n'est pas parce que plusieurs aspects du programme sont automatisés (comme le pairage entre les mentorés et les mentors) que le celui-ci pourra fonctionner tout seul. Le comité de cybermentorat propre à chaque programme a un rôle important à jouer dans la promotion, l'animation et l'administration du programme.

Le premier défi est de constituer une équipe d'étudiants et/ou de professionnels qui seront responsables tout d'abord du développement, puis de l'administration du programme. Cela peut se révéler un défi en soi, puisque ces équipes sont souvent composées d'étudiants, et que par définition les étudiants sont destinés à quitter l'université. Une partie du mandat de chaque responsable d'un programme devrait conséquemment être de se trouver un successeur. La possibilité de salarier les étudiants favorise par ailleurs l'assiduité et la constance de leur travail. Les difficultés à réunir ou à maintenir les équipes

responsables d'un programme est le principal élément ayant causé des délais ou l'arrêt des programmes de cybermentorat.

Même une fois le programme prêt et lancé, de nombreuses tâches demeurent à accomplir : recrutement des participants, supervision des inscriptions et des échanges, mise à jour du site, communications avec les membres. Ainsi, il ne faut pas croire que parce qu'un programme est lancé, qu'il n'y a plus rien à faire. Tel qu'exposé précédemment, l'ensemble de ces tâches ne peut représenter qu'une demi-journée par semaine, mais cette demi-journée est essentielle à la survie du programme.

3.4.2.3 Promotion, promotion, promotion!

Résumé en une phrase : « Ce n'est pas parce que c'est un beau programme que les gens viendront spontanément! »

Ce point est l'aspect le plus sous-estimé par les personnes ayant développé des programmes de cybermentorat. On a beau avoir mis d'énormes efforts pour élaborer le meilleur programme du monde, si personne ne connaît son existence, il ne servira à rien. L'existence d'un bon programme ne le rend pas connu de ses participants éventuels.

La promotion d'un tel programme représente un effort important, mais peut être facilitée par une planification efficiente des différents moyens possibles pour rejoindre la clientèle cible. Il faut se mettre dans un véritable esprit de « marketing » et vendre l'idée du programme. Plusieurs suggestions et outils pour faciliter ce processus seront présentés à la section 3.5.2. Le tableau 3.4 présente à titre d'exemple les démarches effectuées pour la promotion du programme PsyberMentor auprès des mentors potentiels, ainsi que les résultats obtenus. Les données présentées à ce tableau ne visent pas à décourager l'élaboration de programmes, mais simplement à rendre les attentes réalistes.

Tableau 3.4 : Résultats du recrutement de mentors pour PsyberMentor

- Envoi d'un courrier électronique à l'adresse personnelle de près de 1,200 psychologues.
- Publication d'un article de 3 pages dans la revue de l'Ordre des psychologues du Québec (plus de 5,000 membres).
- Envoi d'un courrier électronique sur deux listes de diffusion (« mailing list ») lues par plusieurs centaines de psychologues.

RÉSULTAT : environ 75 mentors inscrits.

Après une certaine maturation du programme, la promotion auprès des mentors pourra cesser. Cela est possible une fois qu'une masse critique et variée de mentors a été recrutée. Cependant, la promotion auprès des étudiants est un exercice qui doit être constamment refait, comme les étudiants sont de par leur nature éphémères au sein de l'université.

3.4.3 Évaluation de besoins

Comme c'est le cas pour tout projet, il est essentiel, avant d'entreprendre l'élaboration d'un programme de cybermentorat, de s'assurer qu'un tel programme répond à un ou des besoins. Plusieurs éléments peuvent justifier l'idée d'un programme de cybermentorat : faible taux de diplomation, méconnaissance des débouchés, souci pour la formation professionnelle, difficultés d'insertion professionnelle, faible taux d'inscription, recherche d'un nouveau médium pour l'encadrement, etc. Ces motifs ont été invoqués par les départements participant au projet Mentors.uqam.ca. Plus d'informations sur les intérêts et les effets du cybermentorat se retrouvent au premier chapitre de la présente thèse. Les détails sur les motivations des départements participants à Mentors.uqam.ca sont traités au second chapitre de la présente thèse.

Un sondage d'évaluation des besoins devrait être effectué auprès d'un échantillon des éventuels bénéficiaires du programme. Les résultats de cette évaluation devraient soulever les difficultés auxquelles le programme est sensé répondre. Comme l'évaluation des besoins est un processus pouvant beaucoup varier selon les objectifs du programme, il est malaisé de présenter un canevas de sondage qui conviendrait à toutes les problématiques. Le sondage utilisé dans l'évaluation des besoins du programme PsyberMentor est néanmoins fourni à titre d'exemple en appendice T.

3.4.4 Détermination des paramètres du mentorat

Cette section vise l'élaboration des paramètres de base du programme. Elle permettra de répondre à des questions telles que : Qui seront les mentorés? Qui seront les mentors? De quoi discuteront-ils? La réflexion sur ces différentes questions sera encadrée par diverses considérations qui assureront que les réponses déboucheront sur un programme viable.

3.4.4.1 Élaboration préliminaire des paramètres et objectifs du programme

Dans un premier temps, il convient de se questionner sur les objectifs du programme et sur qui en seront les participants. Un questionnaire a été développé afin d'encadrer cette démarche : le document « Élaboration préliminaire de programme », qui se retrouve en appendice B. Ce questionnaire couvre les questions essentielles à la planification d'un programme de cybermentorat :

- Qui seront les mentors? Qui seront les mentorés?
- Quel sera leur mandat?
- Quels sujets seront abordés dans le cadre du mentorat?
- Comment les participants seront-ils recrutés?
- Combien de participants s'attend-t-on à recruter?
- Qui seront les responsables du développement, de l'administration et de la supervision du site?
- Quels autres services (forums, nouvelles, etc.) pourraient être offerts dans le cadre du programme?

Plusieurs questions visent à évaluer le réalisme des critères envisagés. Par exemple, si on évalue que seuls des spécialistes du domaine X peuvent être des mentors, mais qu'il n'existe que 20 d'entre eux au monde, il est peu réaliste de croire qu'un programme pourra recruter un nombre suffisant de mentors pour être viable. Le questionnaire est aussi

accompagné de l'exemple des réponses élaborées pour le programme PsyberMentor. Les démarches proposées dans les points suivants permettront d'approfondir les réponses élaborées lors de la complétion du questionnaire.

3.4.4.2 Considérations dans la détermination des mentors

Plusieurs éléments sont à considérer dans la détermination de qui seront les candidats valides à être mentors afin d'assurer un bassin de mentors potentiels viable. Il convient en effet d'assurer une sélection de mentors qui permette un bassin de mentors potentiels suffisant pour permettre la viabilité d'un site Web de cybermentorat.

D'après l'expérience de divers programmes de cybermentorat similaires à Mentors.uqam.ca, il est nécessaire d'avoir un nombre minimal de 30 mentors pour envisager le lancement d'un programme. 50 mentors est un nombre satisfaisant, et au-delà de 75 mentors, il n'est plus nécessaire d'effectuer de recrutement actif de nouveaux mentors. Bien entendu, ces nombres sont à ajuster selon la quantité de mentorés potentiels, mais ils semblent convenir pour la plupart des départements universitaires.

En plus du nombre absolu de mentorés, un élément important justifie les quantités de mentors proposées : il faut un nombre critique de mentors permettant une certaine variété de profils professionnels et une représentativité des différents domaines de pratique de la profession. À cet effet, si un programme avait recruté plus de 30 mentors, mais que tous ces mentors présentaient un parcours professionnel similaire et peu représentatif de l'ensemble des possibilités du domaine, il serait préférable de continuer le recrutement avant de rendre le site accessible aux mentorés.

Néanmoins, une fois cette masse critique et cette variété atteintes, il n'est pas nécessaire de multiplier le nombre de mentors, puisque ceux-ci s'engagent pour plusieurs années, alors que les mentorés se renouvellent à chaque année. Par ailleurs, il n'est pas souhaitable d'avoir un nombre trop élevé de mentors par rapport au nombre de mentorés, puisque ceux-ci risquent de ne pas être sollicités et conséquemment se sentir inutiles. Les statistiques du nombre de mentorés par mentor obtenues au sein des programmes Academos et PsyberMentor (fournies en appendice S) peuvent être éclairantes à ce sujet.

Lors de l'évaluation des critères d'acceptation ou de refus des mentors, il convient donc de s'assurer que ces critères permettent l'existence d'un bassin de mentors potentiels suffisant pour permettre d'atteindre les nombres proposés plus haut. Il est par ailleurs essentiel de considérer que tous les mentors potentiels ne seront pas intéressés à devenir mentors. Comme il a été illustré au tableau 3.4, il est préférable de s'attendre à un taux de réponse assez faible.

De plus, il convient de s'assurer que la population ciblée risque d'être intéressée à être mentor. Des professeurs universitaires pourraient par exemple se montrer peu intéressés à devenir mentors, considérant qu'ils fournissent déjà passablement de soutien aux étudiants et que cette responsabilité serait un fardeau supplémentaire trop similaire à leur tâche professionnelle. À ce titre, des professionnels exerçant loin des milieux d'enseignement mais désireux de partager leur expérience risquent de constituer un bassin fertile de mentors.

Il faut aussi considérer l'intérêt des mentors potentiels en fonction du mandat qui leur est proposé. Si par exemple un programme de mentorat ne s'adresse qu'à des étudiants

d'une université donnée, il est moins probable qu'un enseignant ou qu'un diplômé d'une autre université sera intéressé à devenir mentor. D'autres considérations en fonction du mandat des mentors seront abordées au point 3.4.4.7.

Enfin, le critère de définition des mentors le plus important est l'apport qu'ils sont en mesure d'offrir aux mentorés. Par exemple, si un des objectifs d'un programme de cybermentorat est de favoriser la connaissance des différents débouchés possibles d'une formation donnée, il est essentiel que les représentants du plus de domaines possibles puissent être candidats à être mentors. Il convient donc de choisir des critères qui feront en sorte que les mentors seront des personnes pouvant répondre aux besoins des mentorés.

3.4.4.3 Considérations dans la détermination des mentorés

La définition des critères pour être mentoré est généralement plus aisée que pour les mentors. Dans la plupart des cas, les programmes de cybermentorat originent de départements universitaires qui désirent offrir une forme d'encadrement à leurs étudiants. Les mentorés deviennent ainsi les « étudiants au baccalauréat dans le domaine X ». Il convient cependant d'envisager d'élargir le bassin potentiel des mentorés pour plusieurs raisons.

D'une part, il peut être intéressant d'élargir l'accès aux étudiants de tous les cycles universitaires. Les étudiants de deuxième ou troisième cycle sont par exemple aussi susceptibles d'avoir des questionnements par rapport à leur pratique professionnelle et leur entrée sur le marché du travail.

D'autre part, il peut être intéressant d'élargir l'accès à des étudiants de programmes connexes offerts dans d'autres institutions. Cela permet de dépasser les affiliations institutionnelles et de rapprocher d'éventuels collègues. L'ouverture à d'autres institutions est aussi susceptible d'élargir le bassin potentiel de mentors, tel que discuté au point précédent. Cette ouverture peut aussi favoriser le rayonnement de l'institution d'origine du programme.

Par ailleurs, il peut être intéressant d'ouvrir l'accès à des étudiants potentiels du programme, tel que les étudiants au cégep ou les étudiants d'autres programmes intéressés par le programme visé. Cette ouverture permet de faire connaître le domaine et de favoriser le recrutement du département d'origine. Elle est ainsi pertinente dans des domaines où un faible taux d'inscription peut être attribuable à une méconnaissance des débouchés éventuels.

Enfin, il convient de s'assurer que le bassin de mentorés potentiels sera suffisamment grand pour justifier le développement d'un programme de cybermentorat. Un tel programme nécessite des ressources similaires peu importe le nombre de participants éventuels. Un bassin trop restreint, compte tenu que le cybermentorat ne convient pas à tous, risque de se conclure en un programme peu actif, et en définitive décevant pour ceux qui ont investi dans sa réalisation. De façon générale, plus le bassin de mentorés potentiels est grand, plus il y aura de participants, et plus le site sera actif et satisfaisant, tant pour les mentorés que les mentors et les responsables du programme.

3.4.4.4 Élaboration du Guide du mentoré

Les guides du mentoré et du mentor constituent le cœur d'un programme de

cybermentorat. C'est dans ces guides que sont définis les rôles et responsabilités des mentorés et des mentors. On y définit en quoi consisteront les échanges de mentorat, comment ils doivent se dérouler, quels en sont les objectifs et les limites. La rédaction de ces guides doit donc être faite avec la plus grande circonspection. Ils doivent fidèlement refléter l'esprit et les intentions qui ont mené à l'élaboration du programme de cybermentorat.

Le tableau 3.5 présente la liste des sujets que le Guide du mentoré devrait aborder. Il n'est pas nécessaire que les éléments soient présentés dans l'ordre suggéré. Il est aussi souhaitable que les personnes développant le programme s'approprient son contenu et l'adaptent aux réalités de leur domaine et aux objectifs de leur programme.

Tableau 3.5 : Contenu suggéré du Guide du mentoré

1. La présentation du programme :
 - Objectifs et fonctionnement du programme
 - Type d'informations que l'on peut obtenir dans le cadre du mentorat
 - Bénéfices possibles pour les mentorés
 - Présentation de ce qu'est un mentor
2. Fonctionnement du mentorat :
 - Procédure de recherche de mentor
 - Notion selon laquelle le mentoré initie le contact
 - Exemples de sujets pouvant être abordés
3. Considérations pour avoir de bonnes relations de mentorat :
 - Considérations par rapport aux étapes de la relation
 - Respect de l'horaire du mentor
 - Importance de la régularité dans la communication
 - Importance de l'éclaircissement des attentes entre le mentor et le mentoré
4. Rôles et responsabilités d'un mentoré :
 - Code de conduite et engagements formels en tant que mentoré
 - Rôles attendus et rôles non attendus des mentors (ex : thérapie, aide aux devoirs, stages)
 - Incitation à communiquer avec les administrateurs en cas de besoin
5. Considérations en rapport aux caractéristiques de la communication électronique :
 - La perception de l'autre est basée sur des messages textuels; importance de la qualité de rédaction
 - Possibilité de répondre au moment qui nous convient mais délais dans les réponses de l'autre
 - Anonymat relatif permettant d'atténuer les différences de statut et pouvant encourager à poser des questions.
 - Trucs pour compenser l'absence d'indices gestuels et toniques : netiquette et binettes.

Le Guide du mentoré a déjà été brièvement présenté au point 3.3.4.2. Un modèle de Guide du mentoré se retrouve en appendice D. Le modèle est fourni à titre de référence et facilitera sans doute la rédaction du guide pour d'autres programmes. Il convient néanmoins de réviser minutieusement l'ensemble du guide afin de s'assurer que son contenu correspond aux objectifs du programme. Il est aussi souhaitable de le modifier afin de lui donner une couleur qui est propre au département qu'il représente et aux personnes qui administreront le programme. La version du guide fournie en appendice est assez complète et relativement longue. Il est possible d'en résumer ou d'en retrancher certaines sections afin de l'alléger.

3.4.4.5 Élaboration du Guide du mentor

Comme il a été mentionné au point précédent qui présentait le Guide du mentoré, les guides du mentor et du mentoré sont l'essence du programme de cybermentorat. Ce sont eux qui définissent les rôles et responsabilités des participants, ainsi que la nature des échanges entre les mentorés et les mentors. Ces guides doivent être rédigés avec minutie. Ils doivent couvrir une série d'éléments essentiels au bon déroulement du programme, tout en étant adaptés aux besoins et aux couleurs du programme élaboré.

Le Guide du mentor a déjà été brièvement présenté au point 3.3.4.3. Un modèle du Guide se retrouve en appendice E. Tout comme il était le cas pour le Guide du mentoré, ce modèle devrait être adapté et modifié pour convenir aux objectifs et aux particularités du programme. Le tableau 3.6 (page suivante) présente la liste des sujets que le Guide du mentor devrait aborder.

3.4.4.6 Considérations dans la détermination du mandat des mentors

La formule de Mentors.uqam.ca n'impose pas vraiment de limites aux échanges qui peuvent être faits grâce à l'interface de cybermentorat. La structure du site Web se contente de mettre deux groupes de personnes en contact, et c'est dans le mandat que l'on donne aux mentors et dans le projet que l'on propose aux mentorés que se définissent la nature des interactions entre ces deux groupes.

Bien que tout soit possible, il est essentiel de considérer la motivation et l'intérêt pour les mentors de participer au programme. Il serait extraordinaire, pour un département universitaire, de pouvoir offrir un programme de mentorat grâce auquel les étudiants pourraient obtenir de l'aide pour la rédaction de leurs travaux. Cependant, un tel mandat est probablement peu alléchant pour les mentors, et le taux d'inscription de ceux-ci risquerait d'être faible.

Comme il s'agit de programmes où la participation des mentors est bénévole, il est essentiel que ceux-ci puissent retirer des bénéfices des échanges. Le mentorat vocationnel, par lequel un professionnel peut aider un étudiant dans sa réflexion à propos de sa carrière, semble être un échange dont à la fois les mentorés et les mentors peuvent bénéficier. Il permet aux mentorés de s'informer sur leur future carrière, et fournit aux mentors l'occasion de partager leur expérience (plus de détails sur les bénéfices du mentorat pour les mentors et les mentorés se retrouvent au premier chapitre).

Tableau 3.6 : Contenu suggéré du Guide du mentor

- a) La présentation du programme :
 - Objectifs et fonctionnement du programme
 - Pertinence du rôle des mentors; ce qu'ils peuvent offrir
 - Bénéfices possibles pour les mentors
- b) Présentation du mentorat :
 - Présentation de la relation de mentorat et du concept de cybermentorat
 - Présentation de ce qu'est un mentor
 - Objectifs du mentorat
 - Exemples de contenus d'échanges de mentorat
 - Fonctionnement du mentorat (les étudiants initient le contact)
 - Possibilité de gérer son temps en limitant sa disponibilité
- c) Considérations pour avoir de bonnes relations de mentorat :
 - Qualités d'un bon mentor
 - Considérations par rapport aux étapes de la relation
 - Importance de la régularité dans la communication
 - Importance de l'éclaircissement des attentes entre le mentor et le mentoré
- d) Rôles et responsabilités d'un mentor :
 - Ce qui est attendu d'eux en tant que mentors (partage de l'expérience)
 - Rôles attendus et rôles non attendus (ex : thérapie, aide aux devoirs, stages)
 - Code de conduite et engagements formels en tant que mentor
 - Incitation à communiquer avec les administrateurs en cas de besoin
 - Délai de réponse attendu
- e) Considérations en rapport aux caractéristiques de la communication électronique :
 - La perception de l'autre est basée sur des messages textuels; importance de la qualité de rédaction
 - Possibilité de répondre au moment qui nous convient mais délais dans les réponses de l'autre
 - Anonymat relatif permet d'atténuer les différences de statut et peut encourager à poser des questions.
 - Trucs pour compenser l'absence d'indices gestuels et toniques : netiquette et binettes.

D'autres formes de mentorat, même si elles peuvent être légitimes, devraient subir un solide examen des avantages et des inconvénients avant d'être adoptées. Il appert que du mentorat dans lequel l'aide aux devoirs ou la recherche de stage sont autorisés risquent de considérer le mentor comme un « fournisseur de services », alors que les échanges devraient plutôt se conduire dans un esprit de réciprocité.

Un autre exemple de limite au mandat du mentor provient de l'expérience du programme PsyberMentor. Lors de l'élaboration du programme, l'équipe de développement a

vécu certaines craintes face au fait que la grande majorité des mentors allaient être des psychologues, et que certains mentorés pourraient être tentés d'utiliser le programme pour obtenir de l'aide par rapport à leurs difficultés personnelles. Afin d'éviter un tel écueil, il a clairement été établi dans les Guides du mentoré et du mentor que le rôle de thérapeute ne faisait pas partie du mandat du mentor. L'expérience démontre que les inquiétudes ressenties lors du développement ne se sont pas concrétisées, mais cela est sans doute en partie dû à un mandat des mentors bien défini tant auprès des mentorés que des mentors.

3.4.4.7 Considération sur les changements aux guides une fois le site lancé

Le site Web étant entièrement dynamique, il est toujours possible, une fois lancé, de modifier le contenu des Guides du mentoré et du mentor. Il n'y a aucune contre-indication à effectuer des modifications d'orthographe, reformuler certaines phrases ou ajouter des précisions à certains éléments des guides.

Néanmoins, tout changement susceptible de modifier le mandat des mentors doit être évalué avec circonspection. Il pourrait être très désagréable pour un mentor d'avoir accepté de s'inscrire dans un programme pour lequel il s'était engagé à certaines conditions, et de se rendre compte qu'on a modifié ses responsabilités sans le lui demander. Tout comme les participants s'engagent à respecter le contrat d'engagement lors de leur inscription, il faut que les administrateurs du programme respectent leur part du contrat et ne modifient pas ce dernier, à moins d'avoir une raison majeure et de procéder de façon transparente.

Par exemple, un programme pourrait considérer que le cybermentorat pourrait être utilisé comme un outil de recrutement auprès de la population cébécoise, et décider d'ouvrir l'inscription à ces étudiants. Ce faisant, les mentors ne sont plus uniquement des guides pour des étudiants universitaires désirant explorer les facettes de leur future profession, mais aussi des conseillers pour des étudiants prospectifs en processus de choix de carrière. Une autre possibilité serait qu'un programme constate qu'il ne dispose pas d'un bassin de mentorés potentiels suffisamment grand au sein d'une seule université, et choisisse d'ouvrir le programme aux étudiants d'autres universités. Des mentors pour qui l'esprit d'affiliation à une université donnée est important pourraient s'offusquer d'une telle procédure. Un exemple plus extrême serait de subitement permettre aux mentorés de poser des questions par rapport à leurs travaux académiques. Plusieurs mentors s'étant inscrits pour guider et conseiller les mentorés dans leur cheminement professionnel risqueraient de mal recevoir ce changement à leur mandat.

Il est probable que la grande majorité des mentors ne s'offusque pas de modifications mineures à leur mandat, mais comme il est possible que certains y voient source de désagrément, il est essentiel de procéder de la façon la plus transparente possible si un tel changement était envisagé. Il serait par exemple souhaitable d'envoyer un message à tous les mentors expliquant le changement envisagé et ses motivations, et de leur donner l'opportunité de se retirer du programme avant que le changement entre en vigueur.

3.4.4.8 Appellation des mentorés et des mentors

Dans certaines limites, il est possible pour un site de changer l'appellation des mentorés ou des mentors. Par exemple, un programme peut désirer que ses mentors s'appellent plutôt des «moniteurs», des «cybermentors» ou encore des «professionnels». Un

programme pourrait aussi désirer que ses mentorés s'appellent plutôt des «étudiants». Il est aussi possible d'utiliser cette fonction pour féminiser les termes, par exemple en utilisant les termes «étudiant(e)» ou «étudiantE» plutôt que simplement «étudiant».

Changer l'appellation d'un type d'utilisateur ne change aucunement ses fonctions et ses possibilités sur le site Web. Ce n'est que le nom qui change. Dans le reste de ce guide, afin de simplifier la lecture, nous ferons toujours référence aux «mentorés» et aux «mentors», mais tout ce qui sera dit à leur sujet s'appliquera même si un programme a choisi de les appeler autrement.

Cependant, étant donné le niveau d'automatisation du site, et comme à de nombreux endroits du site les noms des mentors et des mentorés sont affichés automatiquement (par exemple, dans le titre du «Guide du mentor»), il faut que les appellations choisies respectent certains critères. Afin que les articles ("le", "du", etc.) utilisés automatiquement par le site conviennent à l'appellation désirée, il faut respecter certaines limites. Le tableau 3.7 présente les paramètres à respecter dans le choix des appellations ainsi que des exemples valides pour chaque cas. Quelques exemples d'appellations alternatives sont aussi donnés, mais un programme pourrait utiliser d'autres appellations pour autant qu'elles répondent aux critères mentionnés.

Tableau 3.7 : Paramètres pour l'appellation des mentors et mentorés

Mentorés	
<i>Limites de l'appellation des mentorés:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Au singulier, doit se combiner avec les articles "du" (ex: "Guide du mentoré") OU "de l'" (ex: "Guide de l'étudiant). • Au pluriel, doit se combiner à l'article "des" (ex: "des mentorés" OU "des étudiants"). • Au pluriel, doit utiliser un "s" à la fin. 	<i>Exemples de possibilités d'appellation pour les mentorés:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Mentorés • Étudiants • Mentoré(e)s • Étudiant(e)s • MentoréEs • ÉtudiantEs
Mentors	
<i>Limites de l'appellation des mentors:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Au singulier, doit se combiner avec l'article "du" (ex: "Guide du mentor") et "de" (ex: "Recherche de mentor") selon le contexte. • Au pluriel, doit se combiner à l'article "des" (ex: "des mentors"). • Au pluriel, doit utiliser un "s" à la fin. 	<i>Exemples de possibilités d'appellation pour les mentors :</i> <ul style="list-style-type: none"> • Mentors, Mentor(e)s ou MentorEs • Moniteurs • Professionnels, Professionnel(le)s • Cybermentors, Cybermentor(e)s ou CybermentorEs

Ces appellations peuvent être modifiées même après le lancement du site Web, en faisant la demande au coordonnateur du projet à l'adresse mentors@uqam.ca. Cependant, il faut être conscient que bien que l'appellation sera changée automatiquement à tous les

endroits où le mot est inscrit par le système (comme dans le menu), il faudra tout de même manuellement éditer tous les textes (comme le guide du mentoré ou du mentor) pour changer les instances où le mot a été inscrit par un des rédacteurs du programme. Il est donc préférable de fixer l'appellation dès le début de la rédaction des contenus pour le site.

3.4.5 Élaboration des paramètres généraux du site

Cette section aborde l'élaboration de quelques paramètres généraux du programme, comme le nom, le logo, les couleurs ainsi que quelques paramètres du site Web. L'ensemble de ces éléments peut être modifié sur le site à partir du menu « Gestion du site », sous le premier onglet intitulé « Général ». La figure 3.20 illustre cette fonctionnalité du site.

The screenshot shows the 'PsyberMentor' administration interface. The top navigation bar includes the site logo, the name 'PsyberMentor', the tagline 'Un site de mentorat en psychologie', and a welcome message 'Bienvenue Administrateur'. Below this is a secondary navigation bar with links: 'Accueil Mentors.ugam.ca', 'Présentation du projet', 'Contactez-nous', and 'À propos du projet'. The main content area is titled 'Édition d'un site' and features a sidebar on the left with a menu: 'Accueil', 'Boîte de courrier (0)', 'Profil', 'Guide de l'étudiant', 'Guide du mentor', 'Recherche de mentor', 'Forums', 'Ressources', 'Gestion des nouvelles', 'Gestion des forums', 'Gestion des ressources', and 'Echanges'. The 'Général' tab is selected, displaying various site parameters in a form:

- Titre :** PsyberMentor
- Sous-titre :** Un site de mentorat en psychologie
- Logo (150x50):** tpsybermentor.gif (with a 'Parcourir...' button)
- Téléphone :** (514)987-3000, #2895
- Nb de nouvelles affichées :** 3
- Délais d'inactivité :** 1 jour(s)
- Couleurs :** Four color swatches are shown: 1: MidnightBlue, 2: SteelBlue, 3: Orange, 4: Gainsboro.
- Administrateur principal:** psybermentor, Administrateur
- Modules :** Checkboxes for 'Nouvelles' (checked), 'Forums' (checked), and 'Proposition de nouvelles' (checked).

Figure 3.20 : Gestion du site – paramètres généraux du site.

3.4.5.1 Nom et devise du programme

Le choix du nom du programme est une décision très importante. En un seul mot, il faut convier le plus possible d'informations sur celui-ci. Par exemple, « PsyberMentor » comporte les éléments « psy » pour psychologie, « mentor », et un habile jeu de mot entre « psyber » et « cyber ». Le nom doit être simple et le plus court possible, idéalement un seul mot, afin d'être facile à retenir. Il doit rapidement signifier quelque chose aux personnes qui sont dans le domaine visé par le programme mais qui n'ont pas nécessairement entendu parler de celui-ci. Il s'agit de maximiser l'efficacité du nom. Des textes de marketing pourraient sans doute bien souligner l'importance du nom d'un organisme.

La devise du programme doit pour sa part en quelques mots définir l'essentiel du programme, par exemple « un programme de cybermentorat pour les étudiants de psychologie ». Cette devise apparaît au sommet de chaque page du site Web. Elle correspond à l'item « sous-titre » de la page générale de gestion du site.

3.4.5.2 Logo du programme

Tout comme c'était le cas pour le nom du programme qui devait représenter en un seul mot l'esprit du projet, le logo doit en une image présenter le plus possible cet esprit. Cette image doit être la plus simple possible tout en représentant le plus d'éléments importants possibles. Par exemple, le logo de PsyberMentor (représenté en haut à gauche de presque toutes les figures de ce chapitre), comporte la lettre grecque psi, symbole universel de la psychologie. Elle comporte en fait deux lettres psi, une petite à l'avant et une plus grande à l'arrière qui « veille » sur la petite, pouvant représenter le mentoré et le mentor. De plus, il comporte un arobas (ou « a commercial »), un symbole éminemment lié au courrier électronique et à l'Internet.

Malheureusement, à cause de contraintes d'espace et dans un but d'uniformité parmi les différents programmes de Mentors.uqam.ca, ce logo doit aussi être assez petit, et donc convier cette information avec peu d'éléments. Il doit avoir exactement 150 pixels de large par 50 pixels de haut. Le pixel est une mesure graphique informatique qui correspond au plus petit point qu'un écran peut afficher.

3.4.5.3 Téléphone

L'item « Téléphone » désigne le numéro de téléphone auquel le ou les responsables du programme peuvent être rejoint(s) en cas de besoin. Le numéro inscrit à cette case est automatiquement inclus dans certaines correspondances avec les membres, par exemple dans le message de bienvenue. Bien que le programme de cybermentorat soit basé sur l'Internet, il est important de donner la possibilité aux participants de joindre les responsables par téléphone, puisque certaines personnes pourraient avoir des difficultés avec leur matériel informatique ou préférer discuter de certains sujets de vive-voix. Il n'est pas recommandé d'utiliser le numéro personnel de l'administrateur.

3.4.5.4 Couleurs

Il est possible de personnaliser les couleurs du site Web en agençant quatre jeux de couleurs correspondant à différentes parties de la page, comme le menu, les fonds des titres ou les contours graphiques. Bien qu'il soit possible de s'enthousiasmer de ces possibilités, il est préférable de sélectionner un jeu de couleurs sobre et apaisant, qui repose les yeux et facilite la lecture. Il ne s'agit pas de vendre une marque de boisson alcoolisée, mais plutôt d'établir un climat propice à la réflexion et au dévoilement.

3.4.5.5 Administrateur principal

Ce menu déroulant donne la liste de tous les administrateurs du programme. Dans les correspondances avec les membres, il est préférable de toujours indiquer une adresse électronique à laquelle il est possible de rejoindre un administrateur du site. Lorsque l'inclusion de l'adresse de l'administrateur est automatisée, comme dans le cas du message de bienvenue aux membres, le site Web utilise l'adresse électronique de l'administrateur identifié dans ce menu. L'adresse utilisée est celle spécifiée dans le profil personnel de l'administrateur en question. Si le programme possède une adresse électronique personnalisée (voir le point 3.4.12), il est recommandé que l'administrateur principal utilise cette adresse dans son profil.

3.4.5.6 Autres paramètres généraux

La case à cocher « actif » rend le site Web du programme visible aux visiteurs et aux membres. Cette case doit demeurer décochée lors de la préparation du site et jusqu'à ce que tous ses détails soient finalisés. Une fois le site devenu public et ouvert aux visiteurs, elle ne doit plus être décochée.

Le « nombre de nouvelles affichées » indique le nombre de nouvelles qui seront affichées sur la page d'accueil du programme. Ce sont toujours les nouvelles les plus récentes qui sont affichées.

Le « délai d'inactivité » indique le nombre de jours au delà duquel un membre sera considéré « inactif », c'est-à-dire le délai auquel à droit un membre pour lire un message avant que l'on considère qu'il ne répond pas assez rapidement à un message. Le nombre par défaut, 7 jours, est fortement suggéré. Le concept d'inactivité des membres sera expliqué plus en détail au point 3.5.4.

Les cases à cocher, « nouvelles », « forums » et « proposition de nouvelles » permettent d'activer ces fonctionnalités sur le site. Par exemple, si on ne coche pas l'option « forums », les forums de discussion seront désactivés et cette option n'apparaîtra pas dans le menu des membres. Il en est de même pour les « propositions de nouvelles ». Il n'est pas conseillé de désactiver la fonction « nouvelles ». Si un programme ne désire pas utiliser le module des nouvelles, il est plutôt recommandé de faire une seule « nouvelle » qui souhaite la bienvenue aux membres et qui peut rester indéfiniment sur la page d'accueil.

3.4.6 Élaboration du processus d'inscription

L'inscription est une partie cruciale du programme et nécessite une élaboration minutieuse. C'est par elle que le programme est présenté aux personnes intéressées à participer : elle se doit donc de décrire le programme de façon attrayante mais concise. C'est lors de l'inscription que l'on détermine si une personne peut être candidate au programme ou non. C'est aussi lors de l'inscription que les membres souscrivent au contrat d'engagement. Enfin, c'est lors de cette étape que les mentors doivent rédiger leur « portrait professionnel », un élément qui sera essentiel dans le processus de sélection de mentors.

Les trois étapes de l'inscription ont déjà été décrites au point 3.3.3.6. La présente section vise à encadrer l'élaboration des différents éléments constituant l'inscription. La gestion de tous les éléments de l'inscription se fait à partir de la page de « gestion du site », sous le troisième onglet du haut, intitulé « gestion de l'inscription ». La figure 3.21 (page suivante) illustre cette page.

La première étape de l'élaboration de l'inscription est de remplir le questionnaire « Définition des paramètres d'inscription » fourni en appendice C. Ce questionnaire permet de soutirer la plupart des informations nécessaires à l'élaboration de l'inscription. Il sera essentiel pour vous permettre de compléter les points suivants.

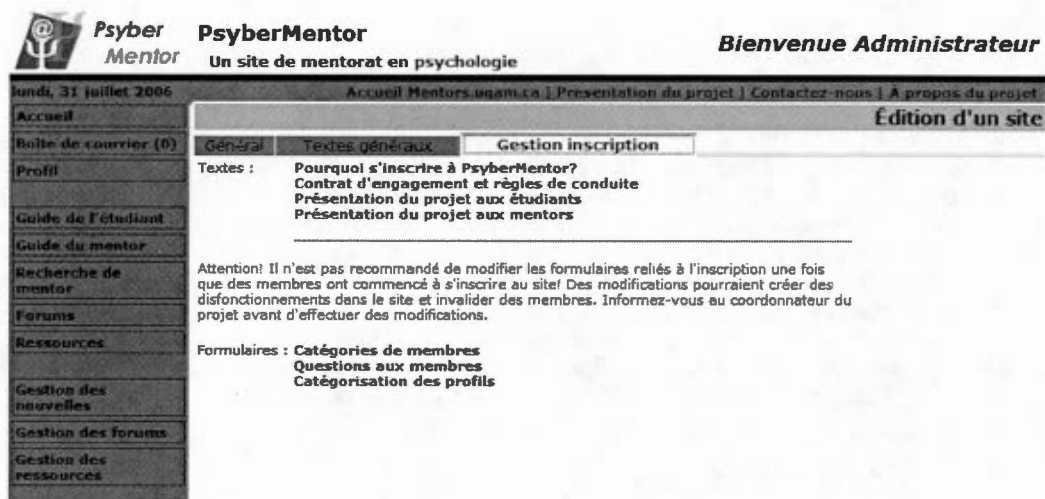


Figure 3.21 : Gestion du site – gestion de l'inscription

3.4.6.1 Présentation générale (pour l'inscription)

La première information affichée lors de l'inscription d'un membre est un résumé en un ou deux paragraphes du programme et de ses objectifs. Le texte d'« informations de la page d'accueil » fourni en appendice O peut servir de modèle pour cette présentation très succincte. Le texte peut être intégré au site en modifiant l'item « Pourquoi s'inscrire à (nom de programme)? » sous l'onglet « gestion de l'inscription » de la section « gestion du site ». Certains éléments doivent être inclus dans ce texte :

1. Les personnes à qui s'adresse le programme (mentorés et mentors).
2. Les objectifs et la nature du cybermentorat.
3. Un lien à la présentation complète du programme.

3.4.6.2 Contrat d'engagement et code de conduite

La première étape de l'inscription comprend aussi un engagement à respecter le code de conduite du site. Un modèle du code de conduite se retrouve en appendice J. Ce texte peut être édité grâce à l'item « Contrat d'engagement et règles de conduite » de l'onglet de gestion de l'inscription qui se retrouve dans la gestion du site. Ce texte devrait aborder minimalement les sujets suivants :

1. Interdiction d'activités indésirables comme le harcèlement, la discrimination, la conduite ou l'encouragement à des conduites illégales.
2. Le respect de la vie privée et de la confidentialité.
3. La promotion de pratiques professionnelles généralement reconnues par les pairs.

3.4.6.3 Présentation abrégée aux mentorés

Lors de la deuxième étape de l'inscription, les mentorés se voient présenter une

version abrégée du Guide du mentoré. Il aurait été peu réaliste de présenter le Guide du mentoré qui couvre plusieurs pages dans son intégralité lors de l'inscription; il aurait alors été probable qu'il ne soit pas lu ou que les candidats choisissent d'abandonner leur inscription. Il est donc préférable de présenter une version abrégée du guide, qui résume en une page les aspects les plus importants, notamment les buts du programme et les responsabilités des mentorés. Ce texte devrait aussi contenir une référence au Guide proprement dit. Il correspond à l'item « Présentation du projet aux étudiants » de l'onglet de gestion de l'inscription. L'appendice K présente un modèle de présentation abrégée aux mentorés. Voici les sujets que ce texte devrait aborder :

1. Les objectifs du programme pour les mentorés.
2. La présentation du rôle de mentor.
3. La description des candidats à être mentorés.
4. Des engagements sur les conditions de déroulement du programme.

3.4.6.4 Présentation abrégée aux mentors

De la même façon que pour les mentorés, la deuxième étape de l'inscription offre une présentation abrégée du Guide du mentor aux futurs mentors. Encore une fois, il est préférable de fournir une version en environ une page du guide afin d'éviter le désintéressement et l'abandon face à un processus d'inscription trop long. Le texte devrait d'ailleurs contenir une référence au guide complet. Le texte est éditable grâce à l'item « Présentation du projet aux mentors » de la gestion de l'inscription. Un modèle se retrouve en appendice L. Cette présentation abrégée devrait couvrir les éléments suivants :

1. Les objectifs du mentorat.
2. La présentation du rôle de mentor.
3. La description des candidats à être mentors.
4. Des engagements sur les conditions de déroulement du programme.
5. Des règles de conduite spécifiques aux mentors (repris du Guide du mentor).

3.4.6.5 Catégories de membres

Les « catégories de membres » définissent qui peuvent être les participants au programme. Lors de la première étape de l'inscription, les personnes désirant participer doivent sélectionner la catégorie de membre à laquelle ils appartiennent, faute de quoi ils ne peuvent s'inscrire. Cette étape de l'inscription vise à assurer que les personnes qui participent au programme correspondent aux critères ciblés par ceux qui l'ont élaboré.

Le questionnaire « Définition des paramètres d'inscription » (appendice C) devrait déjà avoir permis une première réflexion à ce sujet. Il est essentiel d'élaborer une définition opérationnelle qui détermine qui pourront être les mentorés et qui pourront être les mentors, c'est-à-dire une définition qui puisse être applicable dans le cadre du programme. Cette définition opérationnelle devra s'exprimer en des critères clairs et équivoques d'acceptation ou de rejet des candidats, dans le but de trancher entre qui pourra participer au programme ou non, et à quel titre ils pourront le faire (en tant que mentoré ou en tant que mentor).

Il est à noter que certaines catégories de personnes auront la possibilité de faire partie du groupe de mentorés ou de mentors, et pourront choisir à quel titre ils désirent participer au programme lors de l'inscription. Cette possibilité pourrait s'appliquer par

exemple à des étudiants de deuxième ou troisième cycle, qui pourraient être mentors auprès des étudiants de premier cycle, ou encore bénéficier eux-mêmes d'un mentor sur le marché du travail.


Prenons l'exemple d'un programme de mentorat offert à des étudiants de psychologie. Si l'on prend comme critère de détermination des mentors le fait d'« exercer dans un domaine connexe à la psychologie », ce critère permet à une variété de personnes aux formations et aux expériences diverses d'être mentors, parmi lesquels certains individus dont on ne souhaiterait pas qu'ils soient des mentors pour des étudiants universitaires. Inversement, le critère « faire partie de l'Ordre des psychologues du Québec » est un critère clair mais qui exclut les chercheurs et une bonne partie des professeurs et professionnels de psychologie qui ne sont pas tous membres de leur ordre professionnel. Pourtant, le métier de chercheur ou de professeur sont des options qui s'ouvrent aux étudiants de psychologie. Ainsi, puisque l'on désire offrir comme mentors l'ensemble des perspectives possibles pour les étudiants au baccalauréat, le critère « détenir un diplôme universitaire en psychologie » paraît le critère mesurable le plus souhaitable.

Il en va de même pour d'autres domaines; bien que des études littéraires permettent de devenir « écrivain », n'importe qui est en mesure de se définir comme écrivain, et il est probablement peu souhaitable d'offrir une telle variété de candidats au sein d'un programme d'encadrement universitaire. Encore une fois, le critère de « détenir un diplôme universitaire en études littéraires » est probablement le critère le plus à même d'être garant de mentors pertinents pour les mentorés.

Ces critères doivent être les plus clairs et les plus équivoques possible, mais doivent éviter d'être si restrictifs qu'ils rejettent des candidats intéressants. Dans le cas des mentors comme des mentorés, une fois que les définitions des catégories de personnes acceptables sont élaborées, il est suggéré de procéder à l'exercice suivant :

- Imaginer diverses personnes que l'on souhaiterait voir mentor ou mentoré, et constater s'ils conviennent aux critères définis.
- Imaginer diverses personnes que l'on ne souhaiterait pas voir devenir mentor ou mentoré, et constater s'ils sont rejetés en fonction des critères élaborés.

Une fois que les différentes catégories de mentorés et mentors ont été élaborées, il est possible de les intégrer au site Web grâce à l'item « Catégories de membres » de l'onglet « gestion de l'inscription » de la gestion du site. Il est possible d'inclure jusqu'à six catégories de membres, et d'indiquer pour chacune si ses représentants pourront être des mentorés, des mentors ou s'ils pourront choisir entre les deux. La figure 3.22 illustre la page d'édition des catégories de membres.



Psyber Mentor
Un site de mentorat en psychologie

Bienvenue Administrateur

lundi, 31 juillet 2006
Accueil Mentors.uqam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Accueil

Boîte de courrier (0)

Profil

Guide de l'étudiant

Guide du mentor

Recherche de mentor

Forums

Ressources

Gestion des nouvelles

Gestion des forums

Gestion des ressources

Échanges

Statistiques

Gestion des membres

Gestion du site

Édition des catégories de membres

Listez les différentes catégories d'utilisateur qui pourront s'inscrire au site.

- Faites attention de faire une description opérationnelle concrète et exclusive.
- Laissez les champs vides pour les catégories que vous ne désirez pas utiliser; les champs vides ne seront pas affichés lors de l'inscription.
- Il apparaîtra toujours automatiquement une catégorie "autres" qui permettra aux personnes ne correspondant pas à vos critères de s'informer auprès des administrateurs.
- Pour chaque catégorie d'utilisateur, vous devez cocher si elle sera automatiquement étudiant ou mentor, ou si elle aura le choix de l'un ou l'autre.
- Exemples de catégories: "étudiant au bacc en géographie à l'UQAM", "diplômé universitaire en travail social"

#	Description	Étudiant	Mentor	Peut choisir entre les deux
1	Psychologue membre de l'Ordre	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Chercheur(e) professionnel ou pro	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Étudiant(e) inscrit dans un program	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Étudiant(e) inscrit dans un program	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Professionnel(le) détenant un diplé	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>


Figure 3.22 : Édition des catégories de membres.

3.4.6.6 Questions aux membres

Il est possible de poser certaines questions aux membres lors de l'inscription. Les questions posées peuvent être de toute nature. Ces questions peuvent être utiles principalement à trois fins :

D'une part, elles permettent d'obtenir des informations supplémentaires sur les membres. Il est par exemple possible de demander aux étudiants leur institution d'origine ou leur niveau de scolarité. Il est possible de demander aux mentors d'indiquer le titre correspondant à leur emploi. D'autre part, ces questions peuvent permettre d'obtenir des informations utiles à l'évaluation du programme. Il est par exemple possible de questionner les membres sur leur motivation à participer au programme ou encore sur la façon dont ils ont eu connaissance de son existence.

Mais la fonction la plus importante des « questions aux membres » est de permettre aux mentors de se présenter et de définir leur portrait professionnel. Ces questions permettent aux mentors de décrire leur profession, leur expérience, les motivations qui les ont porté à choisir ce métier ou les raisons pour lesquelles ils apprécient leur travail. Ces questions sont essentielles au programme car les mentorés feront la sélection de leurs mentors à partir de la description que les mentors font de leur profession. Il convient donc d'élaborer une série de questions qui incitera les mentors à rédiger une présentation détaillée de leur métier. Des exemples de questions peuvent être « *Décrivez vos principales fonctions* », « *Pourquoi avez-vous choisi ce métier?* » ou encore « *Qu'est-ce qui vous passionne dans votre travail?* ». La figure 3.23 illustre la page d'édition des questions aux membres.



Psyber Mentor

PsyberMentor

Un site de mentorat en psychologie

Bienvenue Administrateur

lundi, 31 juillet 2006
Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

<ul style="list-style-type: none"> Accueil Boîte de courrier (0) Profil Guide de l'étudiant Guide du mentor Recherche de mentor Forums Ressources Gestion des nouvelles Gestion des forums Gestion des ressources Échanges Statistiques Gestion des membres 	<div style="text-align: right; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">Édition des questions aux membres</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Question 1</p> <p>Décrivez brièvement votre occupation</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Afficher cette description et l'utiliser comme critère dans la recherche de mentor </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Pour les mentors <input checked="" type="checkbox"/> Pour les étudiants <input type="checkbox"/> Longue réponse </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Question 2</p> <p>Pourquoi désirez vous participer au cybermentorat ?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Afficher cette description et l'utiliser comme critère dans la recherche de mentor </div> <div> <input type="checkbox"/> Pour les mentors <input checked="" type="checkbox"/> Pour les étudiants <input checked="" type="checkbox"/> Longue réponse </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Question 3</p> <p>Décrivez vos principales fonctions (évaluation, psychothérapie, s</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Afficher cette description et l'utiliser comme critère dans la recherche de mentor </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Pour les mentors <input type="checkbox"/> Pour les étudiants <input checked="" type="checkbox"/> Longue réponse </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Question 4</p> <p>Pourquoi avez-vous choisi ce travail ?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Afficher cette description et l'utiliser comme critère dans la recherche de mentor </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Pour les mentors <input type="checkbox"/> Pour les étudiants <input checked="" type="checkbox"/> Longue réponse </div> </div> </div></div></div></div>
---	--

Figure 3.23 : Édition des questions aux membres.

Un maximum de six questions peut être élaboré. Pour chaque question, il est possible de définir si la question s'adressera aux mentorés, aux mentors ou aux deux, en cochant la case appropriée (voir la figure 3.23). Il est aussi possible de déterminer si la réponse prévue sera courte (une seule ligne pour la réponse) ou longue (plusieurs lignes pour la réponse). Enfin, il est possible de déterminer si la réponse à la question sera utilisée dans la recherche de mentors. Si la case « *Afficher cette description et l'utiliser comme critère dans la recherche de mentor* » est cochée, les mots-clefs entrés par le mentoré dans le moteur de recherche de mentor seront cherchés au sein des réponses données à cette question par les mentors. De plus, les réponses des mentors à ces questions seront affichées aux mentorés dans les résultats de la recherche.

Ces descriptions que les mentors font de leur profession serviront donc de critère dans le choix des mentors par les mentorés. Par exemple, si un mentor répond « *Je travaille auprès d'enfants atteints de déficience intellectuelle* » à la question « *Décrivez vos principales fonctions* », lorsqu'un mentoré cherchera un mentor et entrera le mot « *déficience* » dans le moteur de recherche, ce mentor sera trouvé. Par la suite, le mentoré verra s'afficher la question et la réponse que le mentor a donnée à cette question. Le mentoré se fie aux réponses données par les mentors pour sélectionner celui avec lequel il entrera en communication. Il est donc important de proposer des questions qui permettent aux mentors de décrire adéquatement et avec une certaine exhaustivité leur profession.

3.4.6.7 Catégorisation de la pratique

L'objectif de la fonction de « catégorisation de la pratique » est similaire à celle des « questions aux membres » décrite précédemment. Il s'agit d'aider les mentors à décrire leur profession, afin que les mentorés aient le plus d'information possible pour faire la sélection de leur mentor. L'élaboration de cette section devrait avoir été entamée lors de la complétion du questionnaire « Définition des paramètres d'inscription » qui se retrouve en appendice C. La figure 3.24 illustre l'interface d'intégration des catégories de la pratique.

Psyber Mentor **PsyberMentor** **Bienvenue Administrateur**
Un site de mentorat en psychologie

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Édition de la catégorisation des profils

Catégorisation de la pratique des mentors
Tentez de diviser la pratique des mentors en différentes catégories.

- Des exemples de catégories pourrait être "milieu de pratique", "spécialité", "clientèle", etc.

Ajouter une catégorie : Pour tous

Ajouter un choix : Pour la catégorie :

Catégorie	Pour les mentors	Suppr.
Cognitive-behaviorale	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Suppr."/>
Humaniste	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Suppr."/>
Neuropsychologie	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Suppr."/>
Clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Suppr."/>
Adultes	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Suppr."/>
Couples	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Suppr."/>

Figure 3.24 : Édition des catégories de pratique.

L'élaboration de la catégorisation de la pratique s'effectue en tentant d'élaborer différentes catégories qui permettent de décrire le domaine professionnel vers lequel les mentorés se dirigent. Par exemple, en psychologie, il est possible de diviser le domaine selon les approches théoriques, comme « behaviorisme », « humanisme » ou « neuropsychologie ». Il est aussi possible de diviser le domaine selon les milieux de pratique (« hôpital », « privé » ou « commission scolaire ») ou les clientèles (« enfants », « adultes » ou « traumatisés crâniens »). L'appendice C comprend d'ailleurs à titre d'exemple la catégorisation du domaine de la psychologie faite lors de l'élaboration de PsyberMentor.

Les catégories doivent être ajoutées en un premier temps à la ligne « *Ajouter une catégorie* ». Une fois qu'une catégorie a été définie, il est possible d'intégrer les différentes possibilités de cette catégorie grâce la ligne « *Ajouter un choix* » et en sélectionnant la catégorie dans laquelle cet item doit être ajouté.

Ces catégories seront présentées comme des choix pouvant être cochés lors de la recherche de mentors. Ils constituent une autre façon d'aider les mentors à parler d'eux-mêmes, et conséquemment d'aider les mentorés à trouver des mentors qui correspondent à leurs intérêts.

3.4.6.8 Considération sur les changements à l'inscription après le lancement

Toute modification aux sections constituant l'inscription est peu recommandée une fois que des membres auront commencé à s'inscrire au programme. Les conséquences de modifications aux paramètres de l'inscription peuvent être importantes.

Une modification à une des catégories de membres ferait en sorte que les personnes inscrites sous l'ancienne dénomination seraient considérées comme faisant partie de la nouvelle dénomination. Par exemple, si un programme modifiait la catégorie de membre « Diplômés de psychologie » vers « Psychologues », toutes les personnes s'étant inscrites dans la catégorie « Diplômés de psychologie » feraient automatiquement partie de la catégorie « Psychologue ». Dans ce cas précis, comme le titre de psychologue est réservé aux membres d'un ordre professionnel, et que tous les diplômés de psychologie ne font pas partie de cet ordre, certains participants du programme se retrouveraient en situation d'usurpation de titre. L'exemple est extrême, mais il vise simplement à faire comprendre les conséquences d'un changement à la définition d'une catégorie de membre. De la même façon, la modification d'une des « questions à répondre » ferait en sorte que toutes les personnes s'étant inscrites avant cette modification auraient une réponse correspondant à l'ancienne question.

Il demeure possible de corriger l'orthographe ou clarifier la formulation des éléments de l'inscription, mais il convient d'évaluer en profondeur les conséquences de tout changement à la nature de ceux-ci. Ces considérations soulignent l'importance d'une bonne réflexion et d'une préparation minutieuse des éléments constituant l'inscription avant le lancement du site Web.

3.4.7 Élaboration des textes généraux

Le troisième onglet de la section « gestion du site » s'intitule « textes généraux » et comporte une série de textes qui se retrouvent dans différentes sections du site Web. La figure 3.25 (page suivante) illustre cette page qui répertorie les textes éditables du site.

Il est possible de classer ces textes en deux grandes catégories. D'un côté, les textes « généraux », qui doivent être rédigés, mais pour chacun desquels il existe un modèle. De l'autre, les textes des sections « définition », « messages aux membres » et « suivi des membres », que l'on pourrait qualifier de « pré-rédigés ». Ces textes bénéficient d'une version « par défaut » - et n'ont conséquemment pas à être élaborés.

3.4.7.1 Textes généraux

Tous les textes se trouvant dans la section « généraux » ont déjà été abordés dans d'autres parties de ce chapitre. Par ailleurs, ils bénéficient tous de versions modèle en appendice qu'il suffit d'adapter aux besoins du programme. Il s'agit simplement de souligner qu'ils peuvent être intégrés au site puis modifiés à partir de la page « gestion du site » - « textes généraux ». Le tableau 3.8 (2^e page suivante) récapitule l'ensemble des documents qui doivent être préparés afin de disposer de tous les éléments nécessaires à la complétion du site Web.

Psyber Mentor Un site de mentorat en psychologie **Bienvenue Administrateur**

lundi, 31 juillet 2006 Accueil Mentors.uqam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Édition d'un site

	Général	Textes généraux	Gestion inscription
Général :	Édition de l'information de la page d'accueil Édition du guide du mentor Édition du guide de l'étudiant Édition de la présentation du projet Édition de l'À propos du projet Édition de Contactez-nous		
Définition :	Définition de l'option Disponibilité		
Messages aux membres :	Message aux membres pour avertir qu'ils sont inactifs. Message aux membres pour indiquer que leur téléphone n'est pas valide. Message de bienvenue aux étudiants Message de bienvenue aux mentors Message de réception de courrier Message de rappel du mot de passe		
Suivi des membres :	Procédure pour les nouveaux mentors. Procédure pour les nouveaux étudiants. Procédure pour les membres inactifs. Protocole d'entretien téléphonique.		

Figure 3.25 : Gestion du site – édition des textes généraux.

Ce tableau constitue en quelque sorte de la liste des tâches à accomplir avant que le lancement du programme au public soit possible. La première partie du tableau synthétise les éléments nécessaires au processus d'inscription discutés à la section 3.4.6. La seconde partie du tableau identifie les textes contenus dans la section « textes généraux » du site Web. La troisième partie traite des éléments supplémentaires que constituent les nouvelles, les forums et les ressources et qui seront abordés aux points suivants. Pour chaque élément sont indiqués les sections du Guide explicitant le contenu et les considérations pour la rédaction. Les textes de référence desquels il est possible de s'inspirer pour l'élaboration de chaque document sont aussi indiqués.

3.4.7.2 Contenus pré-rédigés

Cette catégorie de textes regroupe les sections « définition », « messages aux membres » et « suivi des membres » de la page d'édition de textes généraux illustrée précédemment à la figure 3.25. Étant donné que plusieurs activités d'un programme de cybermentorat sont relativement standardisées, il a été possible d'élaborer des versions « génériques » de plusieurs textes liés à des fonctions du site lors du développement de Mentors.uqam.ca. Par exemple, le message avertissant les membres que leur téléphone n'est pas valide peut être le même peu importe le programme.

Ces textes bénéficient donc d'une version générique pré-rédigée déjà intégrée au site lors de sa création. Il n'y a donc aucun travail à faire sur ces textes, à l'exception peut-être de les lire pour en prendre connaissance. Il demeure toujours possible cependant de les modifier selon les besoins du programme. Le tableau 3.9 (2^e page suivante) décrit sommairement les fonctions de chacun de ces textes.

Notons par ailleurs, que pour pouvoir être à la fois génériques et universels, ces textes font l'utilisation de variables, c'est-à-dire des éléments qui sont automatiquement modifiés selon les besoins de la circonstance. Par exemple, lors de l'envoi du message de

bienvenue, la variable « nom du membre » sera automatiquement remplacée par le nom du membre à qui le message est envoyé. Plus d'informations sur les variables sont fournies au point suivant.

Tableau 3.8 : Répertoire des textes à préparer pour le site Web

Document	Description du contenu et/ou considération pour la rédaction	Texte de référence
Gestion du site, section « Gestion inscription »		
Pourquoi s'inscrire au programme	Section 3.4.6.1	Appendice O
Code de conduite	Section 3.4.6.2	Appendice J
Présentation abrégée aux mentorés	Section 3.4.6.3	Appendice K
Présentation abrégée aux mentors	Section 3.4.6.4	Appendice L
Catégories de membres	Section 3.4.6.5	Appendice C
Questions aux membres	Section 3.4.6.6	Appendice C
Catégorisation de la pratique	Section 3.4.6.7	Appendice C
Gestion du site, section « Textes généraux »		
Informations de la page d'accueil	Section 3.3.2.7	Appendice O
Guide du mentoré	Section 3.4.4.4	Appendice D
Guide du mentor	Section 3.4.4.5	Appendice E
Présentation du projet	Section 3.3.3.1	Appendice P
Contactez-nous	Section 3.3.3.2	Appendice Q
À propos du projet	Section 3.3.3.3	Appendice R
Autres éléments à préparer		
Préparation des nouvelles	Section 3.4.9	-
Préparation des forums	Section 3.4.10	-
Préparation des ressources	Section 3.4.11	-

Tableau 3.9 : Description sommaire des textes pré-rédigés

Nom du texte	Description
Définition	
Définition de l'option disponibilité	Explication aux mentors de ce en quoi consiste le concept de disponibilité (voir le point 3.5.4.6).
Messages aux membres	
Message aux membres pour avertir qu'ils sont inactifs	Message envoyé automatiquement aux membres lorsqu'ils ne consultent pas un message qui leur est envoyé à l'intérieur du délai prescrit (voir le point 3.5.4.4).
Message aux membres pour indiquer que leur téléphone n'est pas valide	Message envoyé aux membres pour les avertir que le numéro de téléphone qu'ils ont donné lors de leur inscription n'est pas valide (utilisé lors de la validation, voir le point 3.5.3).
Message de bienvenue aux mentorés	Message envoyé automatiquement aux mentorés suite à leur inscription.
Message de bienvenue aux mentors	Message envoyé automatiquement aux mentors suite à leur inscription.
Message de réception de courrier	Message envoyé automatiquement aux membres lorsqu'ils reçoivent un message dans le cadre du cybermentorat.
Message de rappel du mot de passe	Message envoyé aux membres lorsqu'ils appuient sur « oublié votre mot de passe? ».
Suivi des membres	
Procédure pour les nouveaux mentors	Description des procédures à suivre lors de l'inscription d'un mentor.
Procédure pour les nouveaux mentorés	Description des procédures à suivre lors de l'inscription d'un mentoré.
Procédure pour les membres inactifs	Description des procédures à suivre lorsqu'un membre devient « inactif » (voir le point 3.5.4.4).
Protocole d'entretien téléphonique	Présentation du contenu du téléphone de validation des mentors (voir le point 3.5.3).

3.4.8 L'utilisation de variables

La personnalisation des divers textes pré-rédigés afin qu'ils correspondent aux circonstances est possible grâce l'utilisation de variables. **La maîtrise de l'utilisation des variables n'est pas obligatoire pour bon fonctionnement du site et la majorité des administrateurs n'utilise pas cette fonction.** Cependant, elle demeure disponible pour les administrateurs désireux de les utiliser. Les variables sont accessibles en appuyant sur le mot « Variables » affiché à la droite de la boîte d'édition (décrite en 3.3.5.1), et sont visibles à la figure 3.26.

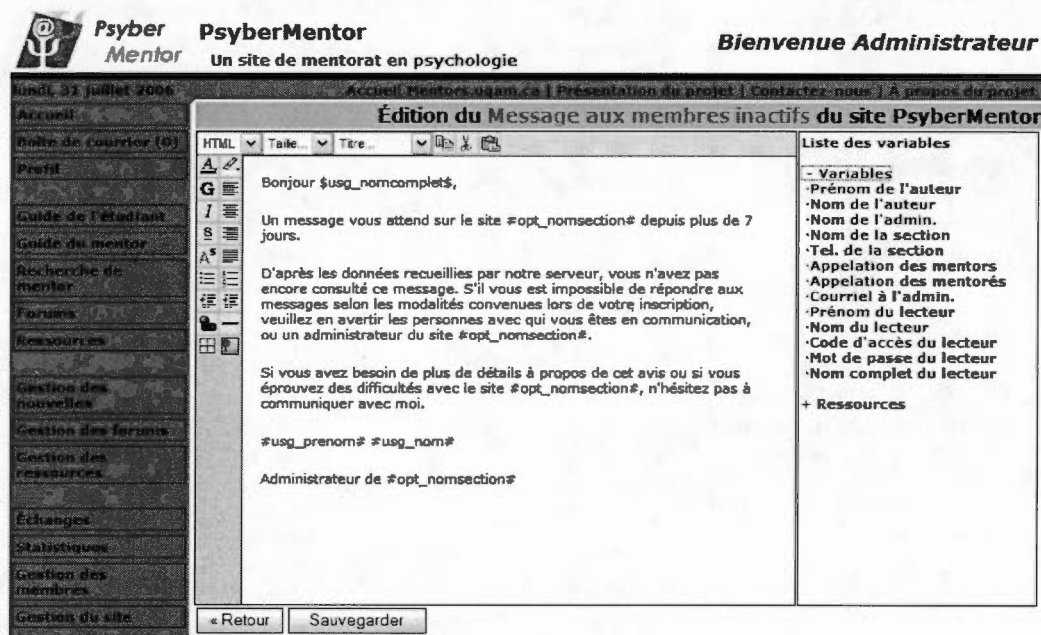


Figure 3.26 : Exemple d'utilisation des variables.

Ces différentes variables correspondent à différentes informations contenues dans la base de données du site, par exemple le nom du programme (i.e. « PsyberMentor ») ou le nom d'un usager donné. Il devient ainsi possible de composer des textes génériques qui s'adapteront selon l'usager qui envoie ou reçoit un message. Les variables sont surtout utilisées dans les contenus pré-rédigés du site, comme le message de bienvenue, qui inclus automatiquement le nom de la personne dans le message. La liste des variables disponibles, leur définition, ainsi que leur origine sont présentées au tableau 3.10.

Tableau 3.10 : Liste et détails de chacune des variables

Nom de la variable <i>Affichage dans le texte</i>	Définition	Origine de la variable
Prénom de l'auteur <i>#usg_prenom#</i>	Prénom de la personne qui envoie le message	Profil du membre
Nom de l'auteur <i>#usg_nom#</i>	Nom de famille de la personne qui envoie le message	Profil du membre
Nom de l'admin <i>#opt_nomadmin#</i>	Nom de l'administrateur principal du site	Gestion de site – onglet « général »
Nom de la section <i>#opt_nomsection#</i>	Nom du programme	Gestion de site – onglet « général »
Tel. de la section <i>#opt_telsection#</i>	Téléphone de la section	Gestion de site – onglet « général »
Appellation des mentors <i>#opt_nommentor#</i>	Appellation des mentors	Requête au super-administrateur
Appellation des mentorés <i>#opt_nometudiant#</i>	Appellation des mentorés	Requête au super-administrateur
Courriel à l'admin <i>#opt_extmailadmin#</i>	Adresse de courrier électronique de l'administrateur principal	Profil de l'administrateur principal identifié dans la Gestion de site – onglet « général »
Prénom du lecteur <i>\$usg_prenom\$</i>	Prénom de la personne qui recevra le message	Profil du lecteur
Nom du lecteur <i>\$usg_nom\$</i>	Nom de la personne qui recevra le message	Profil du lecteur
Code d'accès du lecteur <i>\$usg_codeacces\$</i>	Code d'accès de la personne qui recevra le message	Profil du lecteur
Mot de passe du lecteur <i>\$usg_motpasse\$</i>	Mot de passe de la personne qui recevra le message	Profil du lecteur
Nom complet du lecteur <i>\$usg_nomcomplet\$</i>	Prénom et nom de la personne qui recevra le message	Profil du lecteur

3.4.9 Préparation des nouvelles

La fonctionnalité des nouvelles permet aux responsables d'un programme de communiquer avec ses membres. Plusieurs thèmes peuvent être exploités en tant que nouvelles ; les deux limites étant leur intérêt pour les participants du programme et le temps dont disposent les administrateurs pour les rédiger. Comme le programme est fréquenté par des étudiants et que le cybermentorat a souvent une connotation vocationnelle, les annonces de stages, d'assistantat de recherche et d'emploi dans le domaine apparaissent fort pertinents. Il est aussi possible d'annoncer des congrès, colloques ou événements reliés au domaine. Une autre possibilité pourrait être de faire des liens à des articles, par exemple de l'actualité, paraissant sur d'autres sites Web.

En plus de convier de l'information, les nouvelles permettent de donner de la vie au site. Bien que de nombreux échanges de cybermentorat puissent se dérouler à tout moment, ces échanges sont confidentiels et invisibles aux autres membres ; un membre pourrait ainsi être porté à croire qu'il « ne se passe pas grand chose » dans le programme. Une mise à jour des nouvelles permet de témoigner de la présence des administrateurs et de l'activité du programme. Les nouvelles peuvent aussi être considérées comme un outil de promotion du programme ; si les nouvelles sont pertinentes, certaines personnes pourraient fréquenter le site Web du programme pour celles-ci, et éventuellement s'intéresser au cybermentorat.

Il est possible de confier la responsabilité de la rédaction des nouvelles à des personnes ne faisant pas l'administration du programme, par exemple à un représentant du conseil étudiant ou à une secrétaire du département. Ces personnes peuvent être enregistrées sur le site en tant qu'« animateur » et ont accès à la « gestion des nouvelles ». Cette option permet d'utiliser des ressources extérieures aux administrateurs du programme et ainsi les délester de cette responsabilité. Il est possible que le conseil étudiant soit intéressé à utiliser une telle interface pour communiquer avec les étudiants, et peut-être que la responsable des stages du département dispose déjà d'une liste de stages et sera ravie de pouvoir utiliser ce moyen pour communiquer avec les étudiants. Le principe étant que, avant de se lancer dans la rédaction de nouvelles, il convient de vérifier si quelqu'un d'autre autour ne fait pas déjà le travail et ne désirerait pas bénéficier de cette possibilité.

Avant le lancement du programme, il convient d'identifier quelques sources possibles de nouvelles (personnes, autres sites, organismes) et de déterminer qui seront les personnes responsables de rédiger les nouvelles. Il convient aussi d'estimer le temps dont ils disposeront pour rédiger des nouvelles et conséquemment de la fréquence à laquelle elles pourront être renouvelées. Si un projet de cybermentorat n'est pas intéressé à utiliser le module de nouvelles, il peut simplement rédiger une seule nouvelle qui souhaite la bienvenue aux visiteurs et la laisser en permanence sur la page d'accueil.

3.4.10 Préparation des forums

La quantité et les objectifs des forums doivent être décidés avant le lancement du site au public. Chaque forum peut être limité aux mentorés, aux mentors, aux deux ou ouvert à tous - même au grand public. La figure 3.27 présente l'interface d'ajout de forums.

The screenshot shows the PsyberMentor web application interface. At the top, there is a logo for 'Psyber Mentor' and the text 'PsyberMentor Un site de mentorat en psychologie'. To the right, it says 'Bienvenue Administrateur'. Below this, a navigation bar contains links: 'Accueil Mentors.uqam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet'. On the left is a vertical menu with options: 'Accueil', 'Boîte de courrier (0)', 'Profil', 'Guide de l'étudiant', 'Guide du mentor', 'Recherche de mentor', 'Forums', 'Ressources', 'Gestion des nouvelles', 'Gestion des forums', 'Gestion des ressources', 'Échanges', 'Statistiques', and 'Gestion des membres'. The main content area is titled 'Edition d'un forum' and contains a form with the following fields: 'Informations générales' (with a 'Sujets' tab), 'Actif : ☐', 'Titre : ', 'Description : Figure 3.27 : Ajout de forum.

Les forums peuvent avoir plusieurs fonctions, mais il convient de considérer certains éléments avant de décider de lancer un forum :

- L'objectif principal du programme est le cybermentorat, et la plupart des membres s'inscrivent dans le but d'avoir une relation de mentorat, et non pas de participer à des forums. Ils ne seront donc peut-être pas portés à participer aux forums.
- Plus il y a de participation dans un forum donné, plus un membre aura l'impression qu'il y a des chances qu'on lui réponde, et plus cela l'encouragera à participer, et plus il y aura de participation, et ainsi de suite (principe de la saucisse Hygrade : plus on en mange, plus c'est bon, et plus on en mange...)
- Plus il y a de forums différents pour une même population, moins il y aura d'activité dans chaque forum. Selon le principe établi au point précédent, moins il y a d'activité, et moins il risque d'y avoir d'activité.
- Comme l'objectif du projet Mentors.uqam.ca était le développement de programmes de cybermentorat, les ressources ont principalement été investies pour cette fonction et ainsi les forums sont quelque peu rudimentaires.

Conséquemment, il convient de considérer les forums comme un complément intéressant au programme de cybermentorat, mais il ne faut pas s'attendre à une grande effervescence de ceux-ci. Il est préférable d'envisager en un premier temps le moins de forums possible. Si jamais on constate beaucoup d'activité dans un forum, rien n'empêche de créer un nouveau forum à ce moment pour mieux partager les sujets de conversation et distribuer les participants.

Il est néanmoins recommandé de créer au moins un forum s'adressant uniquement aux mentors, intitulé le « Salon des mentors ». Ce forum vise à offrir un lieu d'expression et

de soutien mutuel aux bénévoles qui permettent l'existence du site. Ils pourront y discuter des situations qu'ils vivent en tant que mentors. Il sera aussi aisé pour les administrateurs d'entendre leurs besoins et de leur répondre.

Plusieurs thèmes peuvent être envisagés pour les forums (débat, annonces classées, échanges de nouvelles). À part du « Salon des mentors », il est recommandé en un premier temps de n'offrir pas plus d'un forum, qui pourrait s'adresser à l'ensemble des membres du programme, voire au grand public.

Lors de l'élaboration d'un forum, il est important d'établir clairement les objectifs du forum, ce qui permet de définir quels sujets y seront acceptables. Il convient aussi d'établir des règles claires par rapport à la conduite des membres dans les forums, par exemple s'exprimer dans le respect, s'abstenir de comportements indésirables comme le harcèlement ou la diffamation, etc.

3.4.11 Préparation des ressources

La section « ressources » du site est composée de tout texte ou document que les administrateurs croient bons partager aux membres du programme. La plupart des programmes, étant donné la quantité importante d'autres documents à préparer pour le lancement du site Web, préfèrent sagement débiter avec une section de ressources plutôt que modeste. Une telle version modeste des ressources peut être constituée d'une simple liste d'hyperliens pertinents aux participants du programme, par exemple des liens aux universités participantes, aux ordres professionnels, à des sites de ressources et d'information dans le domaine. Néanmoins, cette section peut être étendue au fur et à mesure que le programme se développe. Il peut d'ailleurs être intéressant de solliciter la contribution des membres du programme pour étoffer la section ressources.

3.4.12 Adresse courrier électronique de programme

Chaque projet au sein de Mentors.uqam.ca peut bénéficier d'une adresse électronique se terminant par l'alias @uqam.ca. Cette adresse facilite l'administration du projet en identifiant clairement l'adresse au projet (ex: psybermentor@uqam.ca). De plus, puisque la plupart des projets sont gérés par des étudiants ou par des professeurs dont le mandat peut changer, une adresse spécifique au projet permet d'assurer une continuité dans la gestion du projet. Il est possible de consulter les courriers électroniques reçus à ces adresses de deux façons, dont les procédures seront décrites plus bas:

1. Directement sur une page Web grâce à un navigateur comme Internet Explorer ou Mozilla Firefox. Cette procédure est préférable lorsque plus d'un administrateur est sujet à répondre au courrier.
2. En important les messages dans un logiciel de courrier comme Outlook Express ou Mozilla Thunderbird. Cette procédure est préférable lorsqu'un seul administrateur est sujet à répondre au courrier.

3.4.12.1 Obtention d'une adresse

Pour obtenir une adresse pour le projet, il suffit de faire la demande au coordonnateur de Mentors.uqam.ca à l'adresse suivante: mentors@uqam.ca. Après un délai de quelques semaines afin que les services informatiques traitent la demande, le

coordonnateur fournit à l'administrateur du site un code d'accès et un mot de passe pour accéder aux messages (procédures décrites plus bas). L'adresse choisie doit respecter les conditions suivantes:

- Ne pas contenir de caractères autres que les lettres, les chiffres, le point (.), le tiret (-) et le souligné (_).
- Ne pas contenir d'espaces (les soulignés (_) peuvent remplacer les espaces en cas de nécessité).
- Ne pas contenir d'accents.
- Toutes les lettres doivent être en minuscules.

Suggestions pour la sélection d'une adresse:

- Choisir l'adresse la plus simple, la plus directe et la plus courte possible.
- Le nom du projet constitue le choix idéal, par exemple « cyberts@uqam.ca » pour le projet « cyberts ».
- Utilisez le moins de caractères spéciaux possible, ce sera plus facile de se remémorer l'adresse et de l'épeler. Par exemple, « cyberts » est préférable à « cyber-t.s. », qui s'épelle « cyber-tiret-t-point-s-point » et pour lequel il est facile de se confondre entre des soulignés, des tirets ou des points.

3.4.12.2 Procédure d'accès sur le Web

Il est possible de consulter les messages dans un navigateur comme Internet Explorer. Cette procédure est recommandée si plus d'un administrateur est susceptible de répondre au courrier du projet.

- Dans Internet Explorer, entrez l'adresse Web suivante: <http://www.er.uqam.ca/courrier>
- Dans la boîte d'identification, entrez le code d'accès et le mot de passe fournis lors de l'obtention de votre adresse.
- Laissez les menus déroulants aux options par défaut, c'est-à-dire « Nobel » et « français ».
- Appuyez sur « connexion ».

3.4.12.3 Procédure d'accès avec un logiciel de courrier

Il est aussi possible de configurer votre logiciel de courrier personnel afin qu'il prenne automatiquement les messages envoyés à l'adresse du projet. Cela n'empêchera pas la réception des messages des autres comptes de courrier. Cette procédure est recommandée uniquement si un seul administrateur a la responsabilité de répondre au courrier du projet.

La procédure suivante s'applique à Outlook Express, qui est de loin le logiciel de courrier le plus populaire. Si vous utilisez un autre logiciel de courrier, la procédure devrait être similaire et les mêmes informations vous seront demandées. Si vous n'arrivez pas à configurer votre logiciel, vous pouvez communiquer avec le coordonnateur de Mentors.uqam.ca à mentors@uqam.ca.

- Dans Outlook, aller dans le menu « Outils »
- Choisir l'option « Comptes »
- Appuyer sur le bouton « Ajouter » -> « Courrier »

- Nom complet: Le nom du projet, par exemple « PsyberMentor » (suivant)
- Adresse de messagerie: l'adresse courrier du projet, par exemple: « psybermentor@uqam.ca » (suivant)
- Mon serveur de messagerie entrant: « pop3 »
- Serveur de messagerie entrant: « nobel.si.uqam.ca »
- Serveur de messagerie sortant: Ceci dépend de votre fournisseur internet. Par exemple « smtp.sympatico.ca » ou « mail.uqam.ca ». Utilisez le même paramètre que vos autres comptes Outlook. (suivant)
- Nom du compte: le code d'accès fournit à l'obtention de votre adresse.
- Mot de passe: Le mot de passe fournit à l'obtention de votre adresse.
- Appuyer sur « Terminer »
- Dans la liste des comptes courrier, sélectionner « nobel.si.uqam.ca », puis sur « propriétés ».
- Cliquer sur « avancé » (onglet dans le haut).
- Cocher les cases « Conserver une copie sur le serveur » et « Supprimer du serveur après suppression dans éléments supprimés ».
- Appuyer sur « ok » puis sur « fermer ».

3.4.13 Étapes de lancement d'un programme

Cette section décrit les différentes étapes préalables au lancement officiel d'un programme de cybermentorat, ainsi que les délais prévisibles pour chacune d'entre elles. Les différentes étapes doivent se dérouler dans l'ordre dans lequel elles sont présentées. Il est entendu que l'ensemble des contenus décrits aux points précédents a déjà été préparé et intégré au site Web. Bien que le programme soit encore en phase de développement, déjà les aspects d'administration doivent être expérimentés pour se familiariser avec le site et permettre le recrutement initial. Ainsi, les paragraphes suivants font parfois référence à certains éléments de la section suivante.

3.4.13.1 Préparation du site

À cette étape, il convient de s'assurer que le site est fin prêt à recevoir les participants, et que les administrateurs sont outillés pour répondre à leurs besoins. Cette étape comporte quatre parties et devrait durer une ou deux semaines.

A) Validation de la finalisation du site

Il convient à cette étape de vérifier que tous les éléments ont bien été intégrés au site. Il faut relire chaque texte, en vérifier la grammaire, l'orthographe et la mise en page. Bientôt ces textes seront vus par les participants au programme.

B) Familiarisation avec le site

Afin d'être en mesure d'évaluer l'expérience des participants sur le site, il est nécessaire de faire des tests comme si de véritables participants s'inscrivaient. Les administrateurs doivent s'inscrire en tant que mentors, puis en tant que mentorés, pour voir si le processus d'inscription est complet et fluide. Les administrateurs doivent apprendre à connaître le processus de validation des membres (présenté à la section suivante). Les pseudo-mentorés doivent faire une recherche de mentor et leur envoyer un message. Cette étape permet aussi de tester le site et de mieux comprendre l'expérience que les participants vivront. Elle devrait aussi permettre de trouver certaines imperfections dans le site. Une fois

les tests terminés, il faut effacer les pseudo-membres créés pour l'exercice.

C) Distribution des tâches d'administration

Il est essentiel que les personnes responsables des différentes tâches nécessaires à l'existence du programme soient bien identifiées, et ce avant le lancement du programme. Ces tâches sont décrites au début de la section 3.5 et dans l'appendice G.

D) Mise en ligne du site

L'étape suivante est de rendre le site accessible au grand public. La procédure pour le faire est décrite au point 3.4.5.6. Bien que le site devienne accessible, cela ne veut pas dire qu'il y aura foule. Tout comme il est difficile de trouver un livre dans une bibliothèque si on ne connaît ni son titre ni sa cote, un site Web qui n'a bénéficié d'aucune publicité ne sera pas visité.

3.4.13.2 Recrutement initial des mentors

Avant de pouvoir accepter des mentorés au programme, il est nécessaire de disposer d'une banque de mentors intéressante. Le recrutement initial des mentors dure généralement autour d'un mois. En fait, il doit durer tant qu'un nombre de mentors satisfaisant n'a pas été atteint. Si un programme accueille des étudiants avant d'avoir une certaine quantité de mentors, les étudiants risquent de ne pas trouver de mentor leur convenant. Si cela se produit, les étudiants risquent d'être déçus, de ne plus revenir sur le site, et de ne pas lui faire bonne publicité.

C'est pourquoi il n'est pas recommandé de commencer le recrutement des étudiants tant qu'un nombre minimal de 30 mentors n'est pas inscrit au programme. De plus, les mentors inscrits doivent représenter un éventail intéressant des différentes possibilités professionnelles dans le domaine. Les stratégies de recrutement de mentors, des modèles de textes pouvant servir au recrutement et les consignes de validation de ceux-ci sont tous présentés dans la section 3.5 qui décrit l'administration de programmes.

3.4.13.3 Lancement du site

Une fois que le nombre de mentors critique est atteint, il est possible de passer au véritable lancement public du site. C'est à ce moment qu'on le fait connaître aux étudiants et qu'on les invite à s'inscrire au programme. Il est possible de souligner l'événement par un lancement officiel, accompagné d'une présentation du programme. Les stratégies de recrutement de mentorés, des modèles de textes pouvant servir au recrutement et les consignes de validation de ceux-ci sont tous présentés dans la section 3.5 qui décrit l'administration de programmes.

3.5 Administration de programme

La section précédente a abordé le développement d'un programme de cybermentorat dans le cadre de Mentors.uqam.ca. Les derniers paragraphes traitaient de l'échéancier de lancement du site. Mais une fois le site lancé, il y a encore du travail à effectuer! Même si la gestion et l'administration d'un programme de cybermentorat sont facilitées par l'informatisation et l'automatisation de certaines tâches, des être humains doivent superviser l'activité sur le site et effectuer certaines activités. Cette section présente les tâches à effectuer pour l'administration d'un programme de cybermentorat et fournit tous les outils nécessaires pour le faire.

3.5.1 Présentation des tâches d'administration

Différentes activités sont à prévoir pour la gestion d'un programme de cybermentorat :

- A) *Réponse aux questions des membres*
Il s'agit de répondre aux interrogations des membres, tant par courrier électronique que par téléphone. Les principales interrogations des membres ont trait au fonctionnement du programme, à des considérations d'éligibilité au programme (par exemple, un professeur d'un autre pays qui voudrait s'inscrire comme mentor) ou à des difficultés techniques. Une démarche de résolution des difficultés techniques est présentée au point 3.5.5.
- B) *Validation des nouveaux mentors*
Suite à l'inscription de nouveaux mentors, il convient d'entrer en contact avec chacun d'entre eux pour valider leur compréhension du programme et valider leur conformité aux exigences du programme. Cette procédure sera décrite aux points 3.5.3.1 et 3.5.3.2.
- C) *Supervision des nouvelles inscriptions*
Bien que moins de mesures soient mises en place pour valider la conformité des mentorés aux exigences du programme, il convient tout de même d'effectuer une certaine supervision de leur inscription, ainsi que de vérifier l'adéquacité de leurs premiers messages.
- D) *Rédaction de nouvelles*
Afin de donner de la vie au site Web, il peut être intéressant de rédiger ponctuellement de nouvelles nouvelles. La rédaction de nouvelles a déjà été abordée au point 3.4.9.
- E) *Suivi des membres problématiques*
Sans que certains membres cherchent à sciemment malfaire, il peut arriver qu'un membre ne réponde pas à ses messages dans les délais attendus, ou que son adresse électronique devienne non valide. Les actions à effectuer dans chacun des cas sont décrites aux points 3.5.4 et 3.5.6.
- F) *Publicité pour le recrutement des mentorés*
Comme les mentorés sont généralement des étudiants, et que les étudiants quittent inévitablement l'université pour être remplacés par une nouvelle cohorte, le recrutement des mentorés est une activité qui doit être faite de façon constante, particulièrement en

début d'année. Le point 3.5.2.3 aborde ce sujet.

G) *Publicité pour le recrutement des mentors*

Le recrutement des mentors est aussi une activité constante, du moins jusqu'à ce qu'un nombre de mentors satisfaisant soit atteint. Le point 3.5.2.1 aborde ce sujet.

H) *Développement de la section ressources*

La section ressource est une section qui peut toujours gagner à être bonifiée. Le contenu des ressources a déjà été abordé dans les sections précédentes.

Le temps à accorder pour l'ensemble de ces tâches d'administration est estimé à environ une demi-journée par semaine. Idéalement, cette demi-journée devrait être répartie en heures ou en demi-heures sur différentes journées de la semaine.

3.5.1.1 Distribution des rôles et responsabilités d'administration

L'ensemble des tâches présentées au point précédent est repris dans un tableau intitulé « Liste des tâches d'administration d'un programme » qui se retrouve en appendice G. Ce tableau comporte aussi un estimé du temps nécessaire pour chacune des tâches. Il peut être utilisé pour attribuer les responsabilités des tâches d'administration du programme. Chaque tâche doit être attribuée à une personne précise. Si un programme ne comporte qu'un administrateur, il se peut que la même personne ait toutes ces responsabilités. La distribution des responsabilités doit être faite *avant* le lancement du programme.

3.5.1.2 Engagement à la confidentialité pour les administrateurs

Les administrateurs d'un programme ont accès aux informations nominatives des participants (adresse, téléphone, etc.) qui, par souci de protection de la vie privée, doivent être utilisées uniquement aux fins auxquelles les membres ont consenti lors de leur inscription. De plus, les administrateurs ont accès aux échanges faits dans le cadre du cybermentorat, pour lesquelles la confidentialité a été promise lors de l'inscription. Afin d'assurer la protection de cette confidentialité, chaque administrateur doit signer un « formulaire d'engagement à la confidentialité » qui se retrouve en appendice H. Ce formulaire détaille les implications légales des responsabilités des administrateurs et vise à les sensibiliser à cet aspect du programme. Le thème de la confidentialité des données est élaboré avec plus de détails au point 2.6 du deuxième chapitre de cette thèse, qui traite des considérations éthiques reliées à des programmes de cybermentorat.

3.5.2 Recrutement des membres

Le recrutement des membres est une étape essentielle et pourtant souvent sous-estimée des personnes développant des programmes de cybermentorat. D'avoir un programme bien conçu et bien réalisé n'est pas suffisant ; encore faut-il qu'il soit connu et fréquenté. Ce thème a déjà été le sujet d'une des « 3 choses qu'il faut savoir avant d'entreprendre un programme » à la section 3.4.2. Cette section offre des stratégies tant pour le recrutement des mentorés que des mentors. Des modèles de textes de publicité sont aussi fournis en appendice F.

3.5.2.1 Recrutement des mentors

Le recrutement des mentors doit être fait de façon massive avant le lancement du programme aux étudiants, de sorte que quand ceux-ci accèderont au site, ils retrouveront une banque de mentors qui sera en mesure de répondre à leurs besoins. Par la suite, il doit être effectué jusqu'à ce que la quantité de mentors corresponde avec la quantité de mentorés : trop peu de mentors ferait en sorte que ceux-ci seraient trop sollicités, et trop de mentors ferait en sorte qu'ils seraient trop peu sollicités et que leur expérience du cybermentorat serait décevante. Les données sur le nombre de mentors par mentoré et sur le nombre de mentorés par mentor obtenues dans les programmes PsyberMentor et Academos peut être informatif à ce sujet (voir appendice S).

Le nombre de mentors doit aussi être ajusté en fonction de la variété des profils professionnels qu'ils présentent. Dans la mesure du possible, les mentors devraient présenter le plus grand éventail possible des carrières envisageables par les mentorés. Une fois ces conditions optimales atteintes, il n'est plus nécessaire d'effectuer des efforts pour recruter des mentors ; la réputation du programme devrait suffire à emmener un nombre de nouveaux mentors qui compensera pour ceux qui pourraient se désister en cours de route.

Plusieurs stratégies peuvent être élaborées pour recruter les mentors. Il faut se demander où se trouvent les mentors, s'ils font partie de groupes ou d'organisations définies, et quels moyens pourraient être utilisés pour les rejoindre. Puisque par définition un programme de cybermentorat est informatique et se déroule sur Internet, il est logique de privilégier des moyens informatiques pour effectuer la publicité. Le courrier électronique est par ailleurs une façon peu coûteuse de solliciter les participants. La liste suivante identifie plusieurs stratégies permettant de rejoindre les mentors. Pour plusieurs de ces stratégies, des modèles de textes sont fournis en appendice F. Dans ces cas, le texte à utiliser est inscrit entre parenthèses.

- Publier un article présentant le programme dans une revue professionnelle (F.7).
- Contacter un ordre professionnel ou des associations de professionnels du domaine pour obtenir la liste des adresses électroniques de leurs membres, puis leur envoyer un message électronique (F.1).
- Utiliser des listes de diffusion (« mailing list ») fréquentées par des professionnels du domaine pour faire connaître le programme (F.1).
- Contacter le secrétariat du département de l'université pour savoir s'il existe un répertoire des coordonnées des anciens diplômés.
- Trouver des sites Web fréquentés par les professionnels du domaine et demander à ce qu'un lien vers le programme soit ajouté.

Il est important de se rappeler que la promotion d'un programme n'est pas un phénomène avec un taux d'efficacité important, et que pour 1000 messages envoyés, il faut s'attendre à moins de 50 inscriptions (voir à ce sujet le tableau 3.4). Si un programme éprouve des difficultés à recruter suffisamment de mentors, il pourra se référer au point 3.4.4 concernant le choix des mentors et de leurs mandats.

3.5.2.2 Recrutement des mentorés

Le recrutement des mentorés est à refaire à toutes les années. Les mêmes textes de publicité et les mêmes moyens de promotion peuvent cependant être réutilisés d'année en année. Comme la plupart des programmes de cybermentorat s'adresse aux étudiants d'un

département donné, il est assez facile d'identifier qui est la population cible de la publicité. La liste suivante présente plusieurs stratégies pouvant être envisagées pour les rejoindre. Lorsque des modèles de textes correspondant sont fournis en appendice F, ils sont indiqués entre parenthèses.

- Publier un article présentant le programme dans un journal étudiant (F.7)
- Contacter le secrétariat du département pour obtenir la liste des adresses électroniques des étudiants (F.5)
- Contacter l'association étudiante pour savoir s'il est possible d'utiliser leurs moyens de communication pour présenter le programme aux étudiants (F.6)
- Envoyer un courrier électronique à toutes les adresses obtenues (F.2)
- Utiliser des listes de diffusion (« mailing list ») fréquentées par les étudiants pour faire connaître le programme (F.2).
- Déposer des pamphlets sur les bureaux des classes que les étudiants fréquentent (F.3)
- Mettre des affiches de publicité sur les babillards du département et des endroits fréquentés par les étudiants (F.4)
- Faire des tournées des classes (cours populaires ou cours d'introduction) pour présenter le programme.
- Trouver des sites Web fréquentés par les étudiants et demander à ce qu'un lien vers le programme soit ajouté.

Lorsque le programme est ouvert aux étudiants d'autres universités, il est aussi possible d'effectuer les mêmes démarches auprès des représentants de celles-ci, par exemple d'entrer en contact avec les directeurs ou les associations étudiantes afin de rejoindre leurs étudiants.

3.5.3 Validation des membres

La validation des membres fait référence à l'acceptation définitive du membre au sein du programme par un administrateur. Le processus de validation n'est pas le même pour les mentors et pour les mentorés. Il est aussi différent pour les animateurs et les administrateurs.

3.5.3.1 Validation des mentors

Comme les mentors peuvent être considérés comme des « intervenants » auprès des mentorés, il convient de s'assurer de leur identité et de leur compréhension du programme. Lorsque les mentors s'inscrivent sur le site Web, ils ne sont pas tout de suite rendus accessibles aux mentorés. Bien qu'ils soient inscrits au programme, ils sont considérés « non-valides » jusqu'à ce qu'un administrateur du programme entre en contact avec eux. Les mentors sont d'ailleurs avertis de cette procédure dans le message de bienvenue qu'ils reçoivent à la fin de leur inscription (une copie du message de bienvenue aux mentors se retrouve en appendice N). Chaque mentor est ainsi contacté par téléphone par un administrateur du programme. Les objectifs de cet entretien téléphonique sont multiples :

- Établir un contact positif entre les mentors et les responsables du site.
- S'assurer de la bonne compréhension du rôle des mentors et des objectifs du site
- Répondre aux questions du mentor.

- S'assurer de l'identité et l'adéquacité du mentor.
- S'assurer de la qualité des informations incluses dans le profil du mentor.

Cet entretien téléphonique permet aussi de préciser quelques aspects techniques importants auprès du mentor :

- Les mentors reçoivent un message d'avertissement à leur adresse personnelle à chaque fois qu'ils reçoivent un message dans le cadre du cybermentorat ; ils n'ont donc pas à monitorer jour par jour le site Web du programme.
- Comme ce sont les mentorés qui choisissent les mentors, le fait d'être inscrit au programme n'est pas garant de s'engager dans une relation de mentorat. Le mentor a cependant avantage à peaufiner la description de sa profession sur le site afin de se rendre le plus intéressant possible.
- L'implication dans un programme de cybermentorat représente habituellement moins d'une demi-heure d'implication par semaine. Des mentors particulièrement dévoués pourront investir plus de temps dans la rédaction de leurs messages, mais le barème d'une demi-heure par semaine est généralement un maximum.

Le détail des éléments à aborder dans cet entretien se retrouve en appendice I, qui constitue un modèle de référence pour conduire l'entretien téléphonique. Ce modèle n'a pas à être suivi de façon télégraphique ; il vise simplement à recenser tous les aspects à couvrir lors de l'entretien téléphonique. Par ailleurs, ce texte est aussi intégré au site Web de façon à ce qu'il soit facilement accessible lorsque l'administrateur effectue l'entretien. La figure 3.28 illustre la page de suivi qui permet la validation des mentors.

The screenshot shows the PsyberMentor website interface. At the top, there is a header with the logo, 'Psyber Mentor', 'PsyberMentor', and 'Un site de mentorat en psychologie'. To the right, it says 'Bienvenue Administrateur'. Below the header, there is a navigation bar with links: 'Accueil Mentors.uqam.ca', 'Présentation du projet', 'Contactez-nous', and 'À propos du projet'. The main content area is titled 'Édition d'un membre : Monsieur Cannibale'. It has tabs for 'Informations personnelles', 'Informations mentorat', 'Suivi', and 'Echanges'. The 'Suivi' tab is selected, showing 'Suivi de l'utilisateur'. The page is dated 'lundi, 31 juillet 2006'. On the left, there is a sidebar with a menu: 'Accueil', 'Boîte de courrier (0)', 'Profil', 'Guide de l'étudiant', 'Guide du mentor', 'Recherche de mentor', 'Forums', 'Ressources', 'Gestion des nouvelles', 'Gestion des forums', 'Gestion des ressources', 'Échanges', 'Statistiques', and 'Gestion des membres'. The main content area under 'Suivi de l'utilisateur' has a section 'Nouveau mentor' with instructions: 'Lorsqu'un nouveau mentor s'inscrit, il est nécessaire de lui téléphoner pour confirmer son inscription et répondre à ses questions avant de le valider. Plus de détails sur cet entretien téléphonique se retrouvent dans le protocole d'entretien téléphonique.' It lists three steps: 1. 'Téléphoner au membre aux numéros suivants: Maison : 444-4444 Travail : 232-3232', 2. 'Consulter le protocole d'entretien téléphonique', and 3. 'Si le mentor ne répond pas, envoyer le message de téléphone non valide »;'. It also mentions 'Une fois que le mentor a été contacté de façon satisfaisante: 4. Valider le mentor.' Below this is a section 'Historique' with a table showing a log of actions.

Date	Description	Commentaire	Auteur
19-1-2004	Inscription	-	Système

Figure 3.28 : Page de suivi d'un nouveau mentor.

Les considérations éthiques justifiant cette procédure de validation des mentors sont traitées au point 2.6.3.2 de la section touchant la déontologie du chapitre précédent.

3.5.3.2 Validation des mentorés

Le processus de validation des mentorés est beaucoup plus simple. Contrairement aux mentors, les mentorés ont immédiatement accès aux fonctions de cybermentorat dès leur inscription au site. L'approbation d'un administrateur n'est donc pas nécessaire pour leur participation au programme.

Néanmoins, l'administrateur est averti qu'un nouveau mentoré s'est inscrit. L'administrateur peut alors confirmer qu'il a constaté l'arrivée du nouveau mentoré en le validant. Il y a donc une distinction importante entre les mentors et les mentorés : les mentors non-validés n'ont pas accès au cybermentorat, alors que les mentorés non-validés y ont accès. La validation du mentoré ne sert en fait qu'à confirmer que l'inscription a été vérifiée par un administrateur.

Les mentorés peuvent participer au cybermentorat sans avoir eu l'approbation préalable d'un administrateur parce qu'il a été évalué qu'il y a peu de probabilités qu'une personne s'inscrive volontairement dans un programme de cybermentorat dans le but de mal faire. L'expérience des différents programmes a confirmé cette faible probabilité. Il apparaît dès lors préférable de favoriser la participation au site des mentorés en évitant un lourd processus de validation qui pourrait les décourager. De plus amples détails sur les justifications déontologiques de ce choix se retrouvent au point 2.6.3.2 du deuxième chapitre.

3.5.3.3 Validation des autres types de membres

Il n'y a pas de processus de validation automatisé pour les animateurs et les administrateurs puisque ceux-ci ne peuvent être mandatés que par un administrateur. L'administrateur d'un site peut inscrire un autre administrateur ou un animateur en utilisant l'option « *Ajouter un membre* » qui se retrouve en haut de la page de gestion des membres. Par ailleurs, un super-administrateur ne peut être mandaté que par un autre super-administrateur. Le tableau 3.11 (page suivante) résume les types d'utilisateurs, le mode d'inscription ainsi que la procédure de validation pour chacun de ceux-ci.


3.5.4 Gestion des membres

Le concept de gestion des membres réfère aux activités reliées à la supervision des états des membres. Les membres peuvent en effet avoir plusieurs états sur le site : « nouveau membre », « membre inactif », « membre non-valide », etc. Cette section décrit l'ensemble des états dans lesquels les membres peuvent se retrouver, ainsi que les procédures à suivre pour chacun des cas.

La gestion des membres est facilitée grâce à deux fonctions du site. La première est la zone de « suivi » de la page d'accueil (décrite au point 3.3.2.6), qui indique à l'administrateur, dès son arrivée sur le site, s'il y a de la gestion à effectuer. Cette zone indique en effet s'il y a des nouveaux membres ou des membres inactifs. La seconde fonction est la page de gestion des membres, qui est illustrée à la figure 3.29 (page suivante).

Tableau 3.11 : Résumé des modes d'inscription et de validation pour selon les types d'utilisateurs


Type d'utilisateur	Mode d'inscription	Procédure de validation
Visiteur	Non-inscrit	Non-validé
Mentoré	Auto-inscription sur le site	Validation automatique
Mentor	Auto-inscription sur le site	Validation par entretien téléphonique avec un administrateur
Animateur	Inscription manuelle par un administrateur	Aucune puisqu'il doit être inscrit par un administrateur
Administrateur	Inscription par un administrateur de la section ou par le super-administrateur	Aucune puisqu'il doit être inscrit par un administrateur
Super-Administrateur	Un seul super-administrateur	Ne s'applique pas

 **Psyber Mentor** **PsyberMentor**
Un site de mentorat en psychologie

Bienvenue Administrateur

lundi, 31 juillet 2006 [Accueil Mentors.uqam.ca](#) | [Présentation du projet](#) | [Contactez-nous](#) | [À propos du projet](#)

Gestion des membres

Afficher : 

Recherche :

Nom, Prénom	Statut	État	Dernière visite
test22, test22	Mentor	Nouveau membre	27 juil. 2005
Cannibale, Monsieur	Mentor	Nouveau membre	19 janv. 2004
Procyon, Professeur	Étudiant	Nouveau membre	19 janv. 2004
Mentoré(test-Julien), Mentoré(test-Julien)	Étudiant	Nouveau membre	15 janv. 2004
psybermentor, Administrateur	Administrateur	Membre actif	31 juil. 2006
Simard, Alexandre	Super-Administrateur	Membre actif	31 juil. 2006
thérèse, nault	Administrateur	Membre actif	17 nov. 2004
Trudeau, Jean-François	Administrateur	Membre actif	17 sept. 2004
Psybermentor, Animateur	Animateur	Membre actif	17 sept. 2004
Julien, Julien	Administrateur	Membre actif	4 févr. 2004
Mentor(Test-Julien), Mentor(Test-Julien)	Mentor	Membre actif	2 févr. 2004
psybermentor, animateur	Animateur	Membre actif	2 déc. 2003
inscription, Test	Mentor	Membre non disponible	19 déc. 2003

Nombre d'items trouvés : 13

Page **1** de 1

Figure 3.29 : Gestion des membres.

La page de gestion des membres fournit une liste des membres du programme, leur statut (mentoré, mentor, animateur ou administrateur), leur état (nouveau membre, membre actif, membre non disponible, etc.) ainsi que la date de leur dernière visite. Grâce au menu déroulant situé en haut de page, il est possible d'afficher seulement des catégories de membres, par exemple : les mentors, les mentorés ou les membres pour lesquels il y a des actions à prendre. Cliquer sur le nom d'un membre mène aux informations personnelles du profil, et cliquer sur son état mène à la page de suivi de ce membre. La figure 3.30 illustre la page de suivi d'un membre inactif.

The screenshot shows the PsyberMentor website interface. At the top, there is a header with the logo, the name 'PsyberMentor', the tagline 'Un site de mentorat en psychologie', and a welcome message 'Bienvenue Administrateur'. Below the header, there is a navigation bar with links: 'Accueil', 'Boîte de courrier (0)', 'Profil', 'Guide de l'étudiant', 'Guide du mentor', 'Recherche de mentor', 'Forums', 'Ressources', 'Gestion des nouvelles', 'Gestion des forums', 'Gestion des ressources', 'Échanges', 'Statistiques', and 'Gestion des membres'. The main content area is titled 'Édition d'un membre : étudiant A' and contains four tabs: 'Informations personnelles', 'Informations mentorat', 'Suivi', and 'Échanges'. The 'Suivi' tab is selected, showing the 'Suivi de l'usager' page for a 'Membre inactif'. The page contains text explaining the steps to take when a user is inactive, including sending a message, attempting to reach them by phone, and finally marking them as 'invalid' if they do not respond. A table titled 'Historique' shows a single entry for the date '26-4-2004' with the description 'Inscription manuelle', no comment, and the author 'emilie emilie'.

PsyberMentor
Un site de mentorat en psychologie

Bienvenue Administrateur

lundi, 31 juillet 2006

Accueil Mentors.ugam.ca | Présentation du projet | Contactez-nous | À propos du projet

Édition d'un membre : étudiant A

Informations personnelles Informations mentorat **Suivi** Échanges

Suivi de l'usager

Membre inactif

Quand un usager est inactif, vous devez d'abord tenter de leur envoyer un message par courrier électronique.

Si vous n'avez toujours pas de nouvelles après 7 jours, il est suggéré d'essayer de leur téléphoner.

Si l'usager ne fait pas d'effort pour vous rejoindre après un autre 7 jours, mieux vaut le rendre "invalidé" (en haut du profil) afin d'éviter que d'autres usagers essaient de le rejoindre et soient déçus.

Vous pouvez :

1. Envoyer le message pour usager inactif;
2. Téléphoner au membre aux numéros suivants:
Maison :
Travail :
3. Si vous n'arrivez toujours pas à rejoindre l'usager inactif, vous pouvez le rendre invalide

Historique

Date	Description	Commentaire	Auteur
26-4-2004	Inscription manuelle	-	emilie emilie

Figure 3.30 : Page de suivi d'un membre inactif.

Chaque membre du projet dispose ainsi d'une page d'édition qui comporte quatre onglets. Le premier onglet comporte les « informations personnelles » qui correspondent à ses données nominatives (nom, adresse, téléphone, etc.). Le deuxième onglet s'intitule « informations mentorat » et est constitué des réponses aux questions qui ont trait au mentorat et aux choix de catégorisation de profils. Le troisième onglet s'intitule « suivi » et il décrit les actions à effectuer auprès de ce membre. Les procédures proposées s'adaptent automatiquement à l'état du membre : s'il s'agit d'un nouveau membre, les procédures de validation seront indiquées ; s'il s'agit d'un membre inactif, les procédures pour cette situation seront indiquées. Ces procédures sont relativement standardisées mais peuvent être modifiées à partir de la page d'édition des textes généraux (voir le point 3.4.7.2). Le dernier onglet s'intitule « échanges » et permet de voir les conversations de cybermentorat dans lesquelles le membre est impliqué.

Le tableau 3.12 résume chacun des états possibles pour les membres et les actions à prendre lorsqu'ils se présentent. Les points suivants décrivent chacun de ces états et de ces actions dans le détail.

Tableau 3.12 : Résumé des états de membre et des actions à entreprendre

État du membre	Définition	Actions à entreprendre
Nouveau membre (mentor)	Mentor qui vient de s'inscrire sur le site. Il n'est pas validé et est « invisible » aux mentorés.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier son profil. - Procéder à l'entretien téléphonique. - S'il convient au projet, le valider. - S'il ne convient pas au projet, le supprimer.
Nouveau membre (mentoré)	Mentoré qui vient de s'inscrire sur le site.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier son profil. - S'il convient au projet, le valider. - S'il ne convient pas au projet, le supprimer.
Membre actif	Membre actif et sans problème du projet.	- Rien à faire.
Membre inactif	Membre qui a reçu un message dans le cadre du mentorat et qui ne l'a pas lu dans les 7 jours suivant la réception.	<ul style="list-style-type: none"> - Envoyer un courrier électronique pour avertir le membre. - Si le membre redevient actif, c'est qu'il a lu le message. - Si le membre ne répond pas au courrier électronique, lui téléphoner. - Un membre qui devient inactif à répétition ou qui ne répond pas aux tentatives de le contacter pourrait être rendu invalide par un administrateur.
Membre non-disponible (mentors seulement)	Mentor qui s'est lui-même rendu invisible aux mentorés pour une période donnée.	<ul style="list-style-type: none"> - Rien à faire. - Si un mentor est non-disponible à répétition pour de très longues périodes, entrer en contact pour vérifier sa motivation au projet.
Membre non-valide	Nouveau membre ou membre qui a été désactivé du projet par un administrateur.	- Rien à faire.

3.5.4.1 Nouveaux membres (mentorés)

Les nouveaux mentorés ne sont affichés que pour informer les administrateurs de leur arrivée. Les administrateurs peuvent leur enlever leur statut de « nouveau » en les validant. Le fait de ne pas être validé n'empêche pas les mentorés de participer au cybermentorat. Le détail de la validation des mentorés a été décrit au point 3.5.3.2.

3.5.4.2 Nouveaux membres (mentors)

Les nouveaux mentors ne peuvent participer au cybermentorat. Les administrateurs doivent conduire un entretien téléphonique avec eux avant de les valider. Une fois que cet entretien a été conduit de façon satisfaisante, un administrateur peut valider le mentor pour lui enlever son statut de « nouveau ». Le détail de la validation des mentors a été décrit au point 3.5.3.1. Rendre un mentor valide le rend automatiquement disponible (voir le point plus bas).

3.5.4.3 Membres actifs

Les membres actifs (mentorés ou mentors) sont les membres « en règle » du programme. Ils ne sont ni nouveaux, ni inactifs, ni non-disponibles, ni non-valides. Il n'y a donc aucune activité à faire auprès d'eux. Les membres actifs sont nécessairement valides. Les mentors actifs sont nécessairement disponibles.

3.5.4.4 Membres inactifs

Les membres inactifs (mentorés ou mentors) sont des membres qui ont reçu un message dans le cadre du cybermentorat depuis au moins 7 jours et qui ne sont toujours pas venus sur le site prendre connaissance du message. Ils ne respectent donc pas l'engagement de répondre aux messages à l'intérieur de 7 jours. Il convient alors d'entrer en contact avec le membre pour l'avertir de la situation. Le premier contact peut se faire par le biais d'un courrier électronique envoyé à l'adresse personnelle du membre. Si le membre n'a toujours pas réagi 7 jours après l'envoi de ce message, il est recommandé de téléphoner au membre. Dans la grande majorité des cas, deux situations peuvent se produire :

1. Le membre était en vacances, en voyage, et répondra dès son retour.
2. Le membre a changé d'adresse électronique mais n'a pas pensé à notifier le programme de ce changement. Il n'a donc pas reçu les avertissements comme quoi il avait reçu un message. Il convient alors de lui demander sa nouvelle adresse électronique et de l'intégrer dans son profil.

Il peut néanmoins arriver qu'un membre ne réponde pas à ses messages à répétition, qu'il ne désire plus participer au programme, ou encore qu'il n'est pas possible de le rejoindre malgré plusieurs tentatives. Il convient alors de rendre ce membre non-valide (voir points suivants).

Il est à noter que le système n'évalue que si les membres sont venus lire ou non les messages qui leur ont été envoyés. Le système informatique ne peut évaluer s'il y avait matière à répondre à un message ou non. Par exemple, toute relation mentorale a éventuellement une fin, dont le dernier message pourrait être « Au revoir et bonne chance dans tes études », message qui ne nécessite pas nécessairement de réponse. Le système peut donc noter que le dernier message a été lu par son récepteur, mais ne peut pas évaluer s'il est pertinent d'y répondre ou non. C'est pourquoi un membre pourrait venir « lire » un message sans y répondre, et être par la suite considéré comme « actif » par le système même s'il n'a pas répondu. Bien que ces situations soient rares, il convient aux administrateurs d'être à l'affût de telles situations.

3.5.4.5 Membres non-disponibles (mentors seulement)

Les mentors non-disponibles sont temporairement invisibles aux mentorés. Ils ne sont plus affichés dans la recherche de mentors. Un mentor peut se mettre lui-même non-disponible en accédant à son profil et en spécifiant une date à laquelle il reviendra disponible. Les mentors peuvent se mettre non-disponible pour deux principales raisons :

1. S'ils prévoient ne pas être disponibles pour répondre aux mentorés pendant une période donnée (par exemple, lors d'un voyage)
2. S'ils considèrent qu'ils ont déjà suffisamment de relations mentoriales et veulent éviter que de nouveaux mentorés entrent en contact avec eux. Les mentorés qui étaient déjà entrés en contact avec un mentor peuvent continuer à communiquer avec lui même s'il est non-disponible. C'est donc la responsabilité du mentor d'avertir ses mentorés qu'il sera en voyage (par exemple) et qu'il sera temporairement dans l'impossibilité de leur répondre.

La définition de l'état de non-disponibilité est accessible aux mentors à partir de leur profil, juste à côté de l'endroit où ils peuvent se rendre non-disponibles. Cette définition peut être consultée par les administrateurs ou modifiée par le biais des textes généraux décrits au point 3.4.7.

3.5.4.6 Membres non-valides

Deux situations peuvent faire en sorte qu'un membre est non-valide :

1. Il s'agit d'un nouveau membre qui n'a pas encore été validé par un administrateur.
2. Il s'agit d'un membre vétérane qui a cessé de participer au programme et qui a été invalidé par un administrateur.

Les mentors qui ne sont pas valides sont automatiquement non-disponibles. En étant non-disponibles, ils deviennent donc invisibles dans la liste des mentors et inaccessibles aux mentorés. Il n'y a pas d'impact à l'état de non-validé pour les mentorés. Ils peuvent participer au programme comme ils le désirent. Le fait d'être un mentoré non-valide ne sert que d'indication pour les administrateurs.

Il est à noter qu'il n'est pas recommandé de supprimer des membres qui ne voudraient plus participer au programme, mais plutôt de les rendre « non-valides ». Ce sujet sera abordé au point suivant.

3.5.4.7 Considérations sur la suppression des membres

Il est possible de supprimer des membres (qui par exemple ne voudraient plus participer au projet) en appuyant sur le bouton « supprimer » de leur profil. Il est néanmoins fortement conseillé de ne pas supprimer les membres qui ne participent plus au projet, et de plutôt de les rendre « non-valides ». Être identifiés comme non-valides fera en sorte que ces membres ne seront plus sollicités par le projet. Toutefois, ils seront toujours présents dans la base de données. Leur existence dans la base de données est essentielle dans une optique d'évaluation du projet. Le seul cas dans lequel un membre devrait être « supprimé » est celui

dans lequel une personne s'est inscrite par erreur deux fois au projet, et qui n'aurait jamais utilisé une de ces inscriptions.

3.5.5 Difficultés d'accès au site Web

Il arrive parfois que les usagers aient de la difficulté à accéder au site ou à des parties du site Mentors.uqam.ca. Ces usagers entrent généralement en contact avec les administrateurs en exprimant leur incapacité à accéder au site. Plusieurs éléments peuvent nuire à un bon accès au site : logiciels ou appareils désuets, sécurité excessive ou encore une mauvaise opération de l'utilisateur. Le tableau 3.13 tente de recenser les principaux facteurs pouvant nuire à l'accès au site, et propose des solutions permettant de régler les différentes possibilités. Les difficultés d'accès sont généralement expérimentées lors de l'inscription au site.

Le tableau 3.13 est élaboré sous la forme d'un questionnaire progressif permettant de discriminer parmi les différents éléments pouvant interférer avec le bon fonctionnement du site. Les questions sont ordonnées de façon progressive : un usager ne devrait pas pouvoir atteindre une étape supérieure s'il n'a pas atteint l'étape précédente. Lors de vos interactions avec les usagers, il est conseillé de commencer par la première question, et de poursuivre tant que les réponses sont positives jusqu'à ce que le problème soit identifié.

Tableau 3.13 : Résolution de difficultés d'accès au site

1. Est-ce que l'utilisateur a accès à la page http://mentors.uqam.ca ?
<p>Demander à l'utilisateur s'il peut voir la page d'accueil du projet avec le logo mentors.uqam.ca en haut à droite et la liste des sections à gauche.</p> <p>Si ce n'est pas le cas, voici quelques possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'utilisateur n'est pas branché à Internet Pour le vérifier, vérifier si l'utilisateur peut accéder à d'autres sites Web, par exemple http://www.yahoo.com ▪ Le réseau de l'UQAM n'est pas fonctionnel Pour le vérifier, vérifier soi-même si l'on peut accéder au site de l'UQAM : http://www.uqam.ca. Le site mentors.uqam.ca ne peut être accédé si le réseau de l'UQAM n'est pas fonctionnel; il faut attendre qu'il revienne en ligne. Les arrêts du réseau uqamien durent généralement quelques heures, environ une fois par mois. ▪ L'utilisateur n'inscrit pas correctement l'adresse Vérifier avec l'utilisateur s'il a bien noté l'adresse et s'il sait où l'inscrire dans son navigateur. http://mentors.uqam.ca et http://www.mentors.uqam.ca sont valides.
2. Est-ce que l'utilisateur a un ordinateur et un navigateur compatibles avec le site?
<p>Bien que cette hypothèse soit souvent soulevée (en particulier par les utilisateurs de Macintosh), il est fort peu probable que ce soit cet aspect qui soit problématique. À titre de référence, tout ordinateur acheté après 1998 ne devrait pas avoir de problèmes d'accès au site.</p> <p>Voici une approximation des caractéristiques d'ordinateurs de plus de 1998 et pouvant accéder au site sans difficulté :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les Macintosh avec un système 8 ou plus (incluant OSX)

- Les PCs (Windows) avec Windows 95 ou plus (98, 2000, NT, XP)
- Un navigateur (Mozilla Firefox ou Internet Explorer) dont le numéro de version est supérieur à 4 (à titre de référence, Windows 98 comprend Explorer 5.5)

Si la version du navigateur est inférieure à 5.5, il est possible de télécharger gratuitement des mises à jour à <http://www.mozilla.com> ou <http://www.microsoft.com>

Note : Bien que les usagers puissent accéder au site avec n'importe quel type d'ordinateur, les **administrateurs** et les **animateurs** du site **doivent** utiliser un ordinateur PC (Windows) avec le navigateur Explorer 5.5 ou plus (précisions au point 3.3.8).

3. Est-ce que l'utilisateur a accès à la première page d'inscription?

Demander à l'utilisateur s'il voit la première page d'inscription dans laquelle on présente brièvement la section et où l'on peut cocher les catégories de membres.

Si ce n'est pas le cas, voici quelques possibilités :

- De la page d'accueil <http://mentors.uqam.ca>, est-ce qu'il a appuyé sur l'icône de la section à laquelle il veut s'inscrire (par exemple, PsyberMentor ou Cyber-Ts)?
- Une fois dans la section désirée, est-ce qu'il a appuyé sur le bouton « inscription » du menu de gauche?

4. Est-ce que l'utilisateur a accès à la deuxième page d'inscription?

Demander à l'utilisateur s'il a accès à la deuxième page de l'inscription dans laquelle on lui présente les rôles et responsabilités du mentor ou de l'étudiant.

Si ce n'est pas le cas, voici quelques possibilités :

- À la première page d'inscription, est-ce qu'il avait coché les deux cases de condition de participation dans le bas?
- À la première page d'inscription, est-ce qu'il avait choisi une autre catégorie que « Autre »?

5. Si l'utilisateur n'a toujours pas accès à la deuxième page d'inscription – cookies?

Si l'utilisateur n'a toujours pas accès à la deuxième page de l'inscription bien qu'il ait rempli toutes les conditions précédentes, il se peut que l'utilisateur ait des logiciels de protection sur son ordinateur qui empêchent le passage des « cookies ».

IMPORTANT : Si l'utilisateur a accès à la deuxième page d'inscription, il est fort peu probable qu'il ait un problème de cookies; il faut donc chercher ailleurs.

Les cookies sont des fichiers informatiques que les sites Web comme Mentors.uqam.ca utilisent pour reconnaître les usagers. Ils assurent la confidentialité du site. La plupart des sites où l'on doit entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe les utilisent. Il serait donc étonnant que Mentors.uqam.ca soit le premier site auquel l'utilisateur aie de la difficulté à accéder.

Certains programmes de sécurité, tels que les pare-feu ou « firewalls » (par ex: Norton Firewall ou Zone Alarm) ou les logiciels anti-publicités (par ex : Ad-Aware) peuvent empêcher l'utilisation de cookies. Il existe une multitude de ce type de logiciels et il serait

impossible de répertorier toutes les options de ceux-ci pour expliquer aux usagers comment les paramétrer. Cependant :

- Si l'utilisateur a lui-même installé un logiciel pare-feu ou anti-publicité, il devrait en connaître le fonctionnement. Simplement l'aviser qu'il doit permettre l'utilisation de cookies par le site mentors.uqam.ca
- Si l'utilisateur n'a pas installé lui-même de logiciel de sécurité, c'est généralement qu'il utilise un ordinateur au bureau ou dans une compagnie; il doit alors demander à un technicien informatique de permettre l'accès de cookies pour le site Mentors.uqam.ca.

En cas de doute, sans que l'on soit assuré que cela fonctionne, il est possible de vérifier si l'un de ces programmes de sécurité empêche l'accès au site en désactivant temporairement ces logiciels :

- Sous Windows, ces logiciels se retrouvent généralement sous forme d'icônes dans la barre des tâches (en bas, à gauche, à côté de l'horloge). On peut les désactiver temporairement un à un en appuyant sur les icônes avec le bouton de droite de la souris et en choisissant « terminer, exit, close » ou un terme similaire.
- Une fois tous ces icônes désactivés, réessayer de s'inscrire. Si l'inscription se fait sans problème, c'est qu'un de ces logiciels faisait problème. Il faut alors faire appel à un technicien informatique pour savoir si l'on peut les configurer pour permettre le passage de cookies à Mentors.uqam.ca.
- Si une fois tous les icônes désactivés on ne réussit toujours pas à s'inscrire, c'est probablement qu'il ne s'agit pas d'un problème de cookies.
- Pour réactiver tous les programmes désactivés, il suffit de redémarrer l'ordinateur.

6. Est-ce que l'utilisateur a accès à la troisième page d'inscription?

Demander à l'utilisateur s'il a accès à la troisième page de l'inscription dans laquelle on lui demande des coordonnées personnelles (nom, date de naissance, etc.).

Si ce n'est pas le cas, peut-être que l'utilisateur a omis d'accepter le code de conduite en cochant la case au bas de la page.

7. Est-ce que l'utilisateur a accès au message de bienvenue?

Demander à l'utilisateur s'il a accès au message de bienvenue, dans lequel on lui confirme son inscription et on lui rappelle son code d'accès et son mot de passe.

Si l'utilisateur a vu le message de bienvenue, c'est qu'il a été correctement enregistré.

Si ce n'est pas le cas, voici quelques possibilités :

- A-t-il rempli tous les champs obligatoires (nom, prénom, adresse électronique, téléphone, code d'accès, mot de passe)?
- C'est l'utilisateur qui doit lui-même se choisir un code d'accès et un mot de passe.
- Un temps maximum de deux heures est alloué à la complétion du formulaire. Si l'utilisateur a pris plus de deux heures pour remplir le questionnaire, il se peut que son inscription ne fonctionne pas. Ce plafond maximal de deux heures est malheureusement nécessaire pour le fonctionnement correct du site.

Important : obtenir le plus d'informations possibles de la part de l'utilisateur

Les étapes énumérées précédemment devraient permettre de solutionner la plupart des problèmes d'accès et d'inscription à Mentors.uqam.ca. Cependant, afin que le responsable du projet et/ou les programmeurs du site puissent identifier d'éventuels problèmes, il est important de prendre en note trois aspects des problèmes expérimentés par les usagers :

1. **Jusqu'à quelle étape l'utilisateur se rend-il?** La page d'accueil? La première page d'inscription?
2. **Que se produit-il lorsque ça ne fonctionne pas?** Un message d'erreur (lequel)? Une page blanche (file not found)?
3. **Quelles sont les caractéristiques de l'ordinateur utilisé?** Quel type (Windows ou Macintosh) et quel système d'exploitation (Windows98, OSX) et quel navigateur (Netscape 4, Explorer 5) ? S'il est difficile pour l'utilisateur de le préciser, essayer au moins d'avoir l'année d'achat de l'ordinateur.

Avec les réponses à ces questions, l'équipe de Mentors.uqam.ca devrait pouvoir retracer le problème et essayer de trouver une solution.

3.5.6 Messages d'erreur reçus par courrier électronique

Il peut arriver que le système d'envoi de courriers électroniques ait de la difficulté à faire parvenir les messages aux membres du projet. Dans ces cas, l'administrateur du site reçoit un avertissement l'informant de la destinée du message. Ces messages sont généralement assez techniques : cette section présente les différentes situations possibles, la signification de principaux messages d'erreur et les procédures à suivre lorsque ces situations surviennent.

3.5.6.1 Origine et processus des messages d'erreur

Normalement, les échanges entre les mentorés et les mentors se déroulent automatiquement sans qu'un administrateur n'ait à intervenir dans le processus. Les messages de cybermentorat sont échangés par les membres à l'intérieur de la messagerie interne du site.

À chaque fois qu'un membre reçoit un message dans la messagerie interne du site, le système de Mentors.uqam.ca envoie automatiquement à cette personne à son adresse électronique privée (par exemple : mentor@courrier.com) un message qui l'avertit qu'il a un message sur Mentors.uqam.ca (« Vous avez un message sur Mentors.uqam.ca »). Voici un exemple d'une relation se déroulant normalement:

1. Le mentoré choisit un mentor et lui envoie un message par la messagerie interne du site.
2. Le mentor reçoit le message du mentoré dans sa boîte de messagerie interne.
3. Le système envoie automatiquement un message d'avertissement ("Vous avez un message sur Mentors.uqam.ca") à l'adresse électronique privée du mentor (ex: mentor@courrier.com).
4. Le mentor reçoit le message d'avertissement à son adresse privée. Il est averti du message et se dirige vers le site de Mentors.uqam.ca pour consulter le message dans la messagerie interne.

Cependant, il arrive qu'il y ait un problème dans la livraison du message à l'adresse privée du membre, par exemple si le membre n'a pas correctement écrit son adresse lors de l'inscription ou s'il a simplement changé d'adresse. Dans ce cas, le système de Mentors.uqam.ca n'arrive pas à envoyer le message d'avertissement (« Vous avez un message sur Mentors.uqam.ca ») et l'étape 4 n'est pas atteinte. Conséquemment, le membre n'est pas averti qu'un message l'attend sur le site. Comme les participants à Mentors.uqam.ca s'attendent à un suivi de leurs messages, il faut qu'un administrateur intervienne afin de rétablir la situation.

Le système automatisé du site ne peut malheureusement pas traiter de façon automatique les différentes causes de difficultés de livraison des messages d'avertissement envoyés par Mentors.uqam.ca. C'est pourquoi les messages d'erreur dans l'envoi des messages à l'adresse privée des membres sont redirigés vers l'adresse électronique de l'administrateur du projet. Le point 3.4.12 explique comment obtenir une adresse pour le programme.

Ainsi, si par exemple l'adresse d'administration du programme est psybermentor@uqam.ca, l'administrateur recevra des messages à cette adresse de courrier portant un titre comme « Address unknown » ou « Failure delivery ». Ces messages sont en fait des réponses automatisées aux messages d'avertissement de Mentors.uqam.ca qui n'ont pas correctement atteint leur destination.

Vous retrouverez ci-dessous les principales raisons qui peuvent faire en sorte que les messages d'avertissement obtiennent des messages d'erreur, la description des messages d'erreur les plus fréquents et les actions à poser dans ces cas spécifiques.

3.5.6.2 Messages de type « adresse inexistante » ou « adresse inconnue »

Ces messages ont un titre qui ressemble à « Delivery Failure ». Le tableau 3.14 présente plusieurs exemples de formulations de ce type de message.

Tableau 3.14 : Exemples de messages « adresse inexistante » ou « adresse inconnue »

```
This Message was undeliverable due to the following reason:
  Recipient: <mentor@courrier.com> Reason: 5.1.1 unknown or illegal
alias: mentor@courrier.com

This Message was undeliverable due to the following reason
  Recipient: <mentor@courrier.com> Reason: 5.1.3
<mentor@courrier.com>... Usager inexistant - Unknown user

----- The following addresses had permanent fatal errors -----
<mentor@courrier.com>

Your message could not be delivered to 'mentor@courrier.com' for the
following reason: 'No Such user here.'

Your message did not reach some or all of the intended recipients.
The following recipient(s) could not be reached: 'mentor@courrier.com'
```

Ils indiquent que l'adresse électronique privée du membre n'est pas valide (par exemple: « mentor@courrier.commm »). L'adresse privée du membre est l'adresse électronique fournie par le membre lors de l'inscription et qu'on retrouve dans son profil. Dans l'écrasante majorité des cas, deux causes sont probables :

1. Le membre a mal orthographié son adresse électronique lors de l'inscription.
2. Le membre a changé d'adresse électronique et a omis de faire ce changement dans son profil sur le site de Mentors.uqam.ca.

Action à prendre:

Dans les deux cas, le fait que le message d'avertissement de Mentors.uqam.ca ne se soit pas rendu signifie que le membre ne sait pas qu'un message l'attend sur le site. Il faut donc intervenir pour l'en avertir. Comme son adresse électronique n'est pas valide, il faut lui téléphoner. Dans la majorité des cas, le membre n'a pas eu de mauvaise intention et il s'agit seulement d'une erreur ou d'un oubli. Il convient donc de vérifier au téléphone avec le membre les deux hypothèses suivantes:

1. Vérifier l'orthographe de son adresse électronique.
2. Vérifier s'il n'a pas changé de fournisseur Internet (de Sympatico à Vidéotron, par exemple) ou d'emploi, deux situations susceptibles d'avoir modifié son adresse électronique.

Ensuite, il suffit d'aller dans le profil du membre de modifier son adresse électronique pour la nouvelle adresse. Il faut aussi l'avertir qu'un message l'attend sur le site de Mentors.uqam.ca.

3.5.6.3 Messages de type « notification d'absence »

Ces messages avertissent qu'une personne est absente ou en vacances, jusqu'à une date déterminée. Ils indiquent que le membre n'a temporairement pas pu prendre connaissance du message d'avertissement. Le message d'avertissement de Mentors.uqam.ca a été correctement envoyé à l'adresse privée du membre, cette adresse est valide, mais le membre n'en a pas encore pris connaissance puisqu'il est absent de son travail. Il recevra cependant le message à son retour du travail.

Action à prendre:

Si la date de retour est dans un délai relativement court (2 semaines), il n'y a aucune action à prendre. Le mentor ou le mentoré qui a écrit un message de cybermentorat aura un délai un peu plus long que les 7 jours prévus avant d'obtenir une réponse, mais ce délai demeure raisonnable.

Si la date de retour est dans un délai plus long (par exemple dans le cas d'un congé de maternité), il est préférable que l'administrateur écrive directement un message au mentor ou au mentoré qui ne recevra pas de réponse, pour l'avertir d'un délai. Afin de ne pas donner l'impression de s'immiscer dans la relation entre le mentor et le mentoré, vaut mieux faire un message peu personnalisé. Le tableau 3.15 fournit un exemple de message d'avertissement à envoyer un membre dont le correspondant est temporairement inaccessible.

Tableau 3.15 : Exemple de message d'avertissement de délai de réponse

Sujet: Délai de réponse sur Mentor.uqam.ca

Message: Le site Mentors.uqam.ca a été informé que le membre avec lequel vous avez tenté d'entrer en contact par le cybermentorat est temporairement dans l'impossibilité de vous répondre. Le système de Mentors.uqam.ca a reçu une notification indiquant qu'il est absent de son travail. La notification d'absence indique que votre correspondant sera de retour seulement le (*préciser la date*), date à laquelle il sera informé de votre désir de communiquer avec lui.

Vous n'avez rien à faire pour vous assurer du suivi de cette conversation, et nous vous remercions de votre patience dans l'attente d'une réponse. Si vous êtes un mentoré et que vous désirez obtenir des réponses plus rapidement, nous vous invitons à faire appel à un autre mentor en utilisant la « recherche de mentors ».

Gilles Junior,
Administrateur de PsyberMentor

Exemple de formulation de ces messages:

Bonjour. Je serai absent du 1er au 15 août. Je pourrai répondre à votre message dès mon retour.

3.5.6.4 Messages de type « délai de transmission »

Ces messages avertissent que le système de relais de courrier a de la difficulté à faire parvenir le message, mais qu'il continue d'essayer de le rendre à destination. Le tableau 3.16 présente des exemples de ce type de message.

Tableau 3.16 : Exemples de messages de type « délai de transmission »

```
Warning: could not send message for past 14 hours
*****
*           THIS IS A WARNING MESSAGE ONLY           *
* YOU DO NOT NEED TO RESEND YOUR MESSAGE            *
*****
----- The following addresses had transient non-fatal errors -----
<mentor@courrier.com>
----- Transcript of session follows ----- <mentor@courrier.com>...
Deferred: Connection refused by mail.courrier.com. Warning: message still
undelivered after 14 hours Will keep trying until message is 5 days old
```

Action à prendre:

Rien à faire. Le système va réessayer automatiquement de renvoyer le message. S'il réussit, il n'y aura pas d'autre avertissement. S'il échoue, l'administrateur recevra un nouveau

message du type « adresse inexistante » ou « adresse inconnue », et il faudra prendre les actions recommandées plus haut pour ce type de messages.

3.5.7 Évaluation et recherche

Comme le projet Mentors.uqam.ca bénéficie d'un support informatique, l'ensemble des activités se déroulant sur le site Web d'un programme est enregistré dans une base de données. Toutes ces données existent et sont disponibles à l'analyse si les responsables d'un programme désirent procéder à une évaluation des activités. Malheureusement, ces données ne sont pas accessibles sous forme de rapports mis en forme, mais uniquement sous la forme de données brutes. Des frais sont donc à prévoir pour les extraire de la base de données, puis pour procéder à leur analyse.

Il est par exemple possible d'obtenir des statistiques sur les participants (âge, sexe, région d'appartenance, etc.). Il est aussi possible d'effectuer des analyses sur les dyades comme il a été fait pour PsyberMentor et Academos en appendice S (nombre de mentors par mentoré, durée des relations, etc.). Il est aussi possible de considérer les messages comme tel et d'effectuer des analyses de contenu. Enfin, il est possible d'effectuer des liens entre n'importe lesquels de ces paramètres.

APPENDICE A

ÉTAPES DE DÉVELOPPEMENT D'UN PROGRAMME

Étapes de développement d'un programme de cybermentorat

Ce document présente les étapes nécessaires au développement d'un programme de cybermentorat, du début de la planification jusqu'à son lancement. Présenté sous la forme d'une « liste d'items à cocher », ce document n'a pas l'intention d'être exhaustif. Il vise plutôt à donner une idée générale des étapes à accomplir pour la réalisation d'un programme, en identifiant les étapes les plus significatives.

1. PLANIFICATION DU PROGRAMME

- ☐ Faire un sondage d'évaluation des besoins (point 3.4.3 – appendice T)
- ☐ Remplir le document « Élaboration préliminaire de programme » (Appendice B)
- ☐ Élaborer le Guide du mentoré (point 3.4.4.4 – appendice D)
- ☐ Élaborer le Guide du mentor (point 3.4.4.5 – appendice E)

2. PRÉPARATION DU SITE WEB

- ☐ Trouver un nom et un logo pour le programme (point 3.4.5)
- ☐ Remplir le document « Définition des paramètres d'inscription » (appendice C)
- ☐ Intégrer les paramètres d'inscription au site Web (point 3.4.6)
- ☐ Intégrer les textes généraux au site Web (point 3.4.7)
- ☐ Préparer les nouvelles, forums et ressources (points 3.4.9-10-11)
- ☐ Rédiger la présentation du programme (appendice P)

3. LANCEMENT DU SITE WEB

- ☐ Élaborer des moyens de recrutement des mentorés et mentors (point 3.5.2)
- ☐ Rédiger des textes de publicité pour les mentorés et mentors (appendice F)
- ☐ Distribuer des responsabilités d'administration (appendice G)
- ☐ Familiarisation avec le site Web
- ☐ Mise en ligne du site
- ☐ Recrutement initial des mentors (point 3.5.2.1)
- ☐ Recrutement initial des mentorés (point 3.5.2.4)

Le temps estimé pour la réalisation de l'ensemble de ces étapes est de 75 à 100 heures.

APPENDICE B

ÉLABORATION PRÉLIMINAIRE DE PROGRAMME

Mentors.uqam.ca
Élaboration préliminaire de programme

Bonjour!

Ce questionnaire vous permettra de vous pencher de façon très concrète sur les besoins de votre département ou de votre section pour le projet Mentors.uqam.ca.

Il comporte une série de questions qui grâce auxquelles vous serez en mesure de clarifier les différentes caractéristiques que vous voulez donner à votre programme de cybermentorat. Les réponses à ces questions vous permettront de mieux comprendre les implications du programme et de guider son développement.

La seconde partie du questionnaire porte sur la communauté virtuelle et présente les différents « outils » qui s'offrent à vous pour permettre les échanges et le partage d'information entre les participants du programme et les animateurs du site.

Afin de faciliter votre réponse aux questions et de favoriser votre compréhension des implications des différents aspects du cybermentorat, je vous ai fourni en annexe à ce document un « exemple » de réponses à la première partie du questionnaire (celle portant sur le mentorat) qui reflètent les choix faits pour le programme PsyberMentor.

Veuillez noter que les réponses que vous donnerez en remplissant ce document ne sont pas *définitives*; vous pourrez toujours changer certains aspects du programme si certaines contraintes ou besoins apparaissent ou disparaissent. Cependant, afin de faciliter le développement du programme, je vous suggère de répondre de la façon la plus *réaliste* et la plus *probable* possible.

Merci et bonne réflexion!

Alexandre Simard
Coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca.
mentors@uqam.ca

LES MENTORS ET LE MENTORAT

Qui seront les mentors? Proviendront-ils de l'UQÀM ou de l'extérieur? Dans quelles conditions?

Quel sera le mandat des mentors? (Par exemple : orientation professionnelle, soutien académique, complément à la supervision, etc.)

Donnez quelques exemples de questions / contenus sur lesquels mentors et étudiants pourraient échanger :

Comment seront recrutés ces mentors? (énumérez les moyens à votre disposition)

Quels seront les critères d'acceptation ou de refus de candidature d'un mentor?

De façon réaliste, combien de mentors pensez-vous pouvoir recruter?

LES MENTORÉS

Qui seront les mentorés?

Accepterez-vous des mentorés de l'extérieur de l'UQAM? Sous quelles conditions?

Comment allez-vous recruter vos mentorés?

De façon réaliste, combien de mentorés pensez-vous pouvoir recruter?

L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME

Qui sera responsable du programme de cybermentorat dans votre département / section?

Qui sera en charge d'effectuer la publicité et le recrutement des mentors et des mentorés? (quelques jours de travail à chaque session)

Qui sera en charge de superviser quotidiennement le bon fonctionnement du site (vérifier le contenu des messages, valider les inscriptions, répondre aux questions des usagers, etc.). Le temps nécessaire à ces tâches est estimé à environ 3 heures par semaine.

Qui sera en charge de la phase de développement du projet? (composition du guide du mentor, des contenus inclus sur le site, etc.). Le temps nécessaire à cette tâche est estimé entre 75 et 100 heures de travail.

SYSTÈME DE NOUVELLES

Désirez-vous un «système de nouvelles» grâce auquel vous pourriez faire des annonces sur votre section de site? **OUI / NON**

Si vous avez répondu OUI, quel type de nouvelles pensez-vous publier dans un tel système? (ex : annonces de stages, informations sur les activités départementales, annonces de congrès, etc.)

Qui sera en charge de composer ces messages? (étudiants, profs, autres) À quelle fréquence?

FORUMS DE DISCUSSION

Les forums de discussion sont des lieux publics dans lesquels tous les participants peuvent écrire un message, en même temps que tous les participants peuvent lire tous les messages inscrits au forum et y répondre.

Désirez-vous un lieu de discussion public dans lequel les participants du projet pourront poser des questions, donner leur opinion, débattre, etc.?* **OUI / NON**

Si vous désirez des forums, combien en désirez-vous? Quels seront les objectifs et les thèmes de chacun de ceux-ci? Qui sera autorisé à y participer? (par ex : seulement les mentors).

** Nous recommandons l'utilisation d'au moins un forum de discussion destiné aux mentors, par lequel ceux-ci pourront s'échanger des conseils, s'entraider et se soutenir par rapport à leur tâche de mentor.*

BANQUE DE LIENS INTERNET

Désirez-vous créer une banque de liens Internet? **OUI / NON**

Donnez quelques exemples de liens ou de « catégories » de liens que vous pourriez inclure à votre banque :

PAGES WEB INFORMATIVES

Vous disposerez d'une interface permettant d'inclure des contenus textuels à votre site. Par exemple, un texte sur « comment survivre au baccalauréat » ou « conseils pour la sélection de votre milieu de stage ».

Si vous avez comptez utiliser cette interface, donnez quelques exemple de contenus que vous pourriez inclure à votre site Web. Qui serait en charge de composer ces textes?

SUGGESTIONS

Voyez-vous autre chose que vous désireriez inclure au site mais qui n'a pas été mentionné précédemment?

COMMENTAIRES / QUESTIONS

Avez-vous d'autres questions ou commentaires à ce stade-ci du développement du site? Des aspects du projet qui vous apparaissent importants et qui ne semblent pas résolus? Des commentaires généraux?

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce document!
Il sera très important pour le développement de votre programme de cybermentorat.
Pour toute question, n'hésitez pas à entrer en contact avec moi : mentors@uqam.ca

Alexandre Simard
Coordonnateur du projet Mentors.uqam.ca

EXEMPLE DE RÉPONSES POUR LE PROGRAMME PSYBERMENTOR

LES MENTORS ET LE MENTORAT

Qui seront les mentors? Proviendront-ils de l'UQAM ou de l'extérieur? Dans quelles conditions?

Des « professionnels du domaine de la psychologie ». Ils peuvent provenir de tous azimuts (extérieur UQAM ou extérieur du réseau universitaire). Le critère commun est « de détenir un diplôme universitaire en psychologie ». Nous acceptons aussi les étudiants de 2^e et 3^e cycle en psychologie.

Quel sera le mandat des mentors? (par exemple, orientation professionnelle, soutien académique, complément à la supervision, etc.)

De l'orientation professionnelle. Donner des informations et des conseils par rapport au cheminement professionnel, au milieu de travail ou aux particularités de la spécialisation, par exemple. Pas de l'aide aux travaux. Pas de la thérapie. Pas de la supervision professionnelle.

Donnez quelques exemples de questions / contenus sur lesquels mentors et étudiants pourraient échanger :

- *Quel est le rôle d'un psychologue dans un hôpital?*
- *Combien de clients voyez-vous par jour?*
- *Quelle formation devrais-je suivre pour me spécialiser en neuropsychologie?*

Comment seront recrutés ces mentors? (énumérez les moyens à votre disposition)

- *Courrier électronique envoyé à tous les membres de l'Ordre des Psychologues du Québec (grâce à collaboration de l'Ordre)*
- *Article dans la revue « papier » de l'Ordre des Psychologues*
- *Courrier électronique envoyé à d'autres regroupements de psychologues (chercheurs, associations)*

Quels seront les critères d'acceptation ou de refus de candidature d'un mentor?

Les mentors s'inscrivent sur le site mais ne sont pas « activés » tant que l'on a pas communiqué par téléphone avec eux. L'appel téléphonique dure en moyenne 15 minutes dans lesquelles nous demandons à la personne de nous parler de son travail pour « vérifier » son identité et nous la questionnons sur ses motivations à

participer au projet pour s'assurer que ses attentes correspondent au projet. À prime abord, on n'évalue pas les « talents » de mentor de la personne.

De façon réaliste, combien de mentors pensez-vous pouvoir recruter?

Nous avons recruté une cinquantaine de mentors dans les premiers six mois (première vague de publicité), et une cinquantaine d'autre dans le deuxième six mois (deuxième vague de publicité) (Total : 100 mentors pour environ 200 étudiants).

LES MENTORÉS

Qui seront les mentorés?

Des « étudiants inscrits à un programme universitaire de psychologie ». Nous acceptons les étudiants au baccalauréat comme au cycles supérieurs.

Autoriserez-vous des mentorés de l'extérieur de l'UQAM? Sous quelles conditions?

Comme notre subvention provenait du réseau de l'Université du Québec, nous avons concentré notre publicité à cette clientèle en un premier temps. Nous avons cependant effectué en un deuxième temps de la publicité auprès des autres universités québécoises francophones.

Comment allez-vous recruter vos mentorés?

Nous avons contacté les responsables des programmes de toutes les universités ainsi que les associations étudiantes et leur avons demandé la permission pour faire parvenir un courrier électronique à leurs étudiants. Nous sommes aussi passé faire des présentations dans les cours d'introduction au baccalauréat.

De façon réaliste, combien de mentorés pensez-vous pouvoir recruter?

Nous avons recruté environ 200 étudiants provenant de tous les programmes de baccalauréat en psychologie francophones du Québec.

APPENDICE C

DÉFINITION DES PARAMÈTRES D'INSCRIPTION

Mentors.uqam.ca
Définition des paramètres d'inscription

Ce document devrait vous aider à établir les paramètres pour l'inscription à votre programme de cybermentorat. Les informations recueillies serviront directement à la rédaction des contenus votre site Web.

LES MENTORÉS

1. De façon stricte, qui aura le droit de s'inscrire comme MENTORÉ à votre site? Essayez de faire une définition opérationnelle (ex : posséder un diplôme universitaire dans le domaine X). Chaque personne ne doit pouvoir appartenir qu'à une seule catégorie. Par exemple :

- Les étudiants inscrits au baccalauréat en psychologie de l'UQÀM
- Les étudiants aux 2^e et 3^e cycle en psychologie de toutes les universités
- Les cégépiens intéressés par le département de philosophie de l'UQÀM

- _____
- _____
- _____
- _____

2. Le site enregistre automatiquement plusieurs informations nominatives des étudiants qui s'inscrivent (sexe, nom, prénom, adresse électronique, date de naissance et téléphone à la maison). Vous avez la possibilité de demander d'autres informations aux étudiants lorsqu'ils s'inscrivent (6 questions au total pour les étudiants et/ou les mentors).

Quelles questions désireriez vous leur poser? Voici des exemples possibles:

- À quelle institution êtes-vous inscrit?
- Quelles sont vos attentes face au projet?

LES MENTORS

3. De façon stricte, qui aura le droit de s'inscrire comme MENTOR à votre site? Essayez de faire une définition opérationnelle (ex : posséder un diplôme universitaire dans le domaine X). Chaque personne ne doit pouvoir appartenir qu'à une seule catégorie. . Par exemple :

- Les anciens diplômés de travail social de l'UQÀM
- Les membres de l'association des géographes du Québec

- _____
- _____
- _____
- _____

4. Le site enregistre automatiquement plusieurs informations nominatives des mentors qui s'inscrivent (sexe, nom, prénom, adresse électronique, date de naissance et téléphone à la maison et au bureau, adresse, ville/province/pays, code postal). Vous avez la possibilité de demander d'autres informations aux mentors lorsqu'ils s'inscrivent (6 questions au total pour les étudiants et/ou les mentors).

Ces questions doivent permettre au mentor de définir sa pratique et l'inciter à parler de son travail. **Elles sont de la plus haute importance car c'est à partir des réponses à ces questions que les étudiants sélectionneront leurs mentors.**

Il est aussi possible d'ajouter des questions dont les réponses ne seront pas accessibles aux étudiants, mais qui vous intéressent par exemple pour des fins d'évaluation du projet.

Quelles questions désireriez vous leur poser? Voici des exemples possibles:

- Quelle est votre occupation (en quelques mots)?
- Décrivez en détail vos principales fonctions
- Qu'est-ce qui vous passionne dans votre travail?
- Quelles sont vos attentes face au projet?

PROFILS PROFESSIONNELS

5. Afin de favoriser la description de la tâche et des spécialisations des mentors, et afin de faciliter leur repérage par les étudiants, il est souhaitable d'élaborer différentes catégories par lesquelles leur pratique peut être classifiée.

Veuillez tenter d'élaborer entre 2 et 4 catégories par lesquelles vos mentors pourraient être classifiés, avec les différentes possibilités correspondantes pour chacune de ces catégories. Ces catégories ou les choix pour chacune des catégories n'ont pas à être exhaustifs. Il est possible d'y avoir plus de 4 catégories, et un nombre de choix infini pour chacune des catégories.

Pour vous aider dans votre démarche, voici les différentes catégories qui ont été élaborées pour PsyberMentor :

Catégorie « Pratique »	Catégorie « Milieu »
<ul style="list-style-type: none"> • Psychologie clinique • Psychologie sociale • Psychologie légale • Neuropsychologie • Psychologie communautaire • Psychologie industrielle / organisationnelle • Enseignement et recherche • Gérontologie • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratique privée • Fonction publique • Centre hospitalier général • Centre hospitalier spécialisé • Centre de réadaptation • CLSC • Milieu scolaire (primaire) • Collège/Cégep • Université • Entreprise / compagnie
Catégorie « Clientèle »	Catégorie « Approche théorique »
<ul style="list-style-type: none"> • Enfants • Adolescents • Adultes • Personnes âgées • Organismes / entreprises • Couples • Familles • Groupes 	<ul style="list-style-type: none"> • Psychodynamique / analytique • Existentielle / humaniste • Cognitive / comportementale • Systémique / interactionnelle • Sociale communautaire • Autre

La page suivante comporte un tableau dans lequel vous pouvez élaborer vos catégories.

Rappel : vous n'avez pas à faire exactement quatre catégories ou dix choix par catégorie. Vous pouvez faire plus ou moins de catégories, et un nombre différent de choix pour chacune des catégories.

Catégorie 1 : _____	Catégorie 2 : _____
Choix 1 : _____	Choix 1 : _____
Choix 2 : _____	Choix 2 : _____
Choix 3 : _____	Choix 3 : _____
Choix 4 : _____	Choix 4 : _____
Choix 5 : _____	Choix 5 : _____
Choix 6 : _____	Choix 6 : _____
Choix 7 : _____	Choix 7 : _____
Choix 8 : _____	Choix 8 : _____
Choix 9 : _____	Choix 9 : _____
Choix 10 : _____	Choix 10 : _____
Catégorie 3 : _____	Catégorie 4 : _____
Choix 1 : _____	Choix 1 : _____
Choix 2 : _____	Choix 2 : _____
Choix 3 : _____	Choix 3 : _____
Choix 4 : _____	Choix 4 : _____
Choix 5 : _____	Choix 5 : _____
Choix 6 : _____	Choix 6 : _____
Choix 7 : _____	Choix 7 : _____
Choix 8 : _____	Choix 8 : _____
Choix 9 : _____	Choix 9 : _____
Choix 10 : _____	Choix 10 : _____

Toutes les réponses fournies dans ce document pourront être directement intégrées au site Web de votre programme.

APPENDICE D

GUIDE DU MENTORÉ

Mentors.uqam.ca Guide du mentoré

Ce guide, développé spécialement pour les étudiants et étudiantes qui participent à Mentors.uqam.ca, se veut un outil pour faciliter la relation avec votre nouveau mentor. Il est important que vous en preniez connaissance avant d'initier un contact avec un mentor. Vous y retrouverez les informations suivantes :

- Qu'est-ce que le mentorat?
- Quelques trucs pour s'engager dans une relation de mentorat satisfaisante.
- Comment terminer une relation avec un mentor?
- Les responsabilités du mentoré
- Code de conduite des mentorés
- Netiquette ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique.
- La communication électronique : avantages et inconvénients à garder en tête

Qu'est-ce que le mentorat?

Mentors.uqam.ca est un programme de cybermentorat vocationnel destiné aux étudiants et étudiantes de niveau universitaire. Il vise à faciliter le choix de carrière, la poursuite des études et l'insertion au marché du travail des étudiants, en leur donnant l'occasion de développer une relation avec un mentor. Les mentors sont des professionnels exerçant sur le marché du travail dans la discipline des étudiants participants. Ce sont généralement des diplômés dans le même programme universitaire que les étudiants participants.

En participant à Mentors.uqam.ca, vous pouvez entrer en contact avec une personne travaillant dans une ou des spécialités qui vous intéressent pour en savoir plus sur les caractéristiques de sa profession, sur la formation nécessaire pour pratiquer dans un domaine en particulier ou sur le quotidien dans son milieu de travail. Toutes les conversations se déroulent à l'intérieur du site Mentors.uqam.ca (messagerie et forums de discussion) afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des participants.

Un mentor, c'est:

- Un guide, un conseiller et un modèle positif et stimulant pour les étudiants;
- Un adulte de tout âge qui partage bénévolement son savoir et ses connaissances du monde du travail avec un étudiant qui ressent le besoin de discuter de ses projets professionnels;
- Une personne qui favorise aussi le développement social et personnel d'un futur professionnel, en développant avec lui une relation tout à fait particulière.

En tant que mentoré, Mentors.uqam.ca vous offre la possibilité d'acquérir des connaissances sur le domaine professionnel que vous visez. Un mentor peut vous

apporter des connaissances concrètes qui ne sont pas offertes dans le milieu scolaire, telles les démarches à faire pour l'obtention d'un emploi, les qualités ou compétences requises, les particularités d'un milieu de travail, etc. Le mentor est aussi présent pour vous soutenir et vous encourager votre démarche de choix de carrière.

Notez que cette relation peut être aussi bénéfique pour les mentors puisqu'ils peuvent profiter de cette occasion pour réfléchir sur leur cheminement de carrière et sur leurs pratiques professionnelles. Les mentors rapportent généralement un sentiment de satisfaction personnelle relié au fait d'aider ou de contribuer à une autre personne. Ils disent aussi que les discussions avec les étudiants sont en général fort stimulantes pour eux!

Quelques trucs pour s'engager dans une relation de mentorat satisfaisante

Pour partir du bon pied :

Mentors.uqam.ca vous permet de choisir avec qui vous désirez développer une relation. Ainsi, vous pouvez choisir votre mentor à partir de la liste des mentors. Il y a deux façons de chercher un mentor, accessibles à partir du bouton « recherche de mentor » du menu de gauche :

1- Vous pouvez faire une recherche par mots clefs, selon vos intérêts, dans l'espace réservé à cette fin. Il est aussi possible de cocher certains des choix pour trouver des mentors s'étant identifiés comme correspondant à ces choix.

Si votre recherche rapporte peu de mentors, soyez moins spécifique dans vos requêtes. Probablement que des mentors correspondent à vos intérêts, mais peut-être que le même mentor ne possède pas toutes ces caractéristiques, ou qu'il n'utilise pas exactement les mêmes termes que vous.

2- Voir la liste de tous les mentors:

Cette méthode peut être appropriée si vous ne connaissez pas exactement le profil du mentor que vous cherchez et que vous désirez explorer vos possibilités. Elle peut aussi convenir si vos recherches par mots clefs sont infructueuses.

Ces deux méthodes, vous proposeront une liste de mentors et la description qu'ils ont faite de leur profession. Il vous suffira de choisir parmi eux!

VOUS devez initier le contact avec le mentor de votre choix! Le mentor fait partie d'une liste de personnes bénévoles, qui désirent partager leur expérience avec des étudiants. Il ne vous connaît pas et n'a pas accès à une liste des étudiants inscrits au projet. Il est disponible pour entreprendre une relation avec vous, mais vous devez communiquer avec lui en premier. C'est à vous d'établir le contact!

Le premier contact:

Lors de l'inscription, vous avez rempli une fiche ayant permis vous identifier, mais le mentor n'a pas accès à ces informations. Pour le premier message, nous vous suggérons d'écrire une lettre qui permet de bien vous présenter au mentor que vous avez choisi. Vous pouvez fournir des informations telles que:

- Votre nom.
- Les raisons de votre participation à Mentors.uqam.ca.
- Vos études complétées et le programme dans lequel vous étudiez actuellement.
- Vos intérêts et objectifs académiques, professionnels et personnels.
- Le ou les domaines d'études et d'emploi qui vous intéressent pour l'avenir.
- Vos expériences de travail, de bénévolat ou de stage à date.

Quelques sujets de conversation qui peuvent être abordés :

Après s'être présenté, la façon la plus simple d'initier une discussion avec un mentor est de lui poser quelques questions sur son emploi ou son domaine de travail. Voici quelques suggestions de sujets pouvant être abordés avec un mentor:

- Connaître son expérience lorsqu'il était étudiant ou lorsqu'il a gradué.
- Ce qu'il sait maintenant à propos de son domaine, et qu'il aurait aimé savoir lorsqu'il était étudiant, compte tenu de ses expériences dans le monde du travail.
- Laissez-lui connaître vos aspirations, vos loisirs, activités parascolaires, peut-être partagez-vous les mêmes !
- Vous pouvez lui demander, s'il a déjà été dans une relation de mentorat où il était le mentoré, s'il a de bonnes recommandations à vous faire afin que vous soyez satisfait de votre expérience de mentorat.
- Connaître sa journée typique de travail, ce qu'il aime de son travail, les avantages et inconvénients de son domaine professionnel.
- Savoir s'il a des plans pour continuer sa carrière. Vous pouvez discuter des perspectives d'avenir dans le domaine qui vous intéresse!
- Vous pouvez même lui demander ce qu'il pense qu'il devrait vous dire d'utile sur son travail et sur sa vie professionnelle en général.

Établir une fréquence de communication :

Il est démontré que les relations de mentorat avec des contacts réguliers sont plus satisfaisantes et plus durables. Il n'est pas nécessaire de toujours écrire de longs courriers avec un contenu très profond, mais il est important de varier! Les petits messages de conversation générale sont tout aussi importants que les messages avec plus de contenu et de réflexions pour établir une bonne relation.

Le courrier électronique est un mode de communication récent, et en général nous nous attendons à avoir des résultats instantanés, comme lorsque nous laissons un message téléphonique sur une boîte vocale. C'est souvent le cas pour des

messages incluant des questions ou des demandes. Vous pouvez discuter de vos habitudes de correspondance avec votre mentor dans le but de clarifier les attentes de chacun. C'est aussi pourquoi il est important d'aviser le mentor lorsqu'il vous est impossible de communiquer avec lui, peu importe la raison, pour éviter que le manque de réponse soit interprété comme manque d'intérêt.

Nous vous recommandons de communiquer avec votre mentor au moins une fois par semaine ou de répondre au mentor dans la semaine suivant la réception de son courrier. Ensemble, vous pouvez même établir une routine pour l'envoi de vos messages.

Le respect de l'horaire du mentor :

Les mentors qui se sont portés volontaires pour participer au projet Mentors.uqam.ca ont, comme les étudiants, des activités professionnelles ou personnelles qui limitent le temps qu'ils peuvent investir dans la relation de mentorat. En outre, il se peut que votre mentor doive utiliser un ordinateur à son travail pour participer au projet. Il est bon de se souvenir que certaines entreprises ont des politiques qui limitent l'utilisation du courrier électronique durant les heures régulières de travail. Votre mentor devra peut-être vous écrire ses messages à l'extérieur de ses heures de travail. Bref, gardez à l'esprit que le mentor a aussi une vie personnelle aussi occupée que la vôtre!

Soyez clair quant à vos attentes face à cette relation :

Une relation de mentorat peut se dérouler de diverses façons. Certains mentorés ont une bonne idée de ce qu'ils veulent faire plus tard et désirent avoir plus d'informations sur le secteur de pratique qu'ils visent. Par contre, d'autres étudiants sont au début de leur exploration et ont besoin de plus de soutien et d'encouragement dans leur démarche. Il est donc important de clarifier vos attentes avec votre mentor en ce qui concerne cette relation.

Parfois, des étudiants tentent d'utiliser Mentors.uqam.ca comme un bureau de placement pour un travail ou un stage, ou encore pour obtenir de l'aide pour leurs travaux académiques. Ce n'est pas le but du projet. Souvenez-vous également que le mentor ne participe pas au mentorat avec l'objectif d'aider les étudiants aux prises avec des difficultés personnelles, mais bien de leur fournir un aide au plan professionnel et vocationnel.

Tenir compte du médium avec lequel vous communiquez :

Comme votre relation sera essentiellement basée sur la communication par courrier électronique, il serait intéressant de consulter la section sur « La communication électronique : avantages et inconvénients à garder en tête ». De même, nous recommandons aux mentorés de lire la section « Netiquette, ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique. ». Il va sans dire que

l'utilisation d'un bon français écrit est prescrite et la correction des messages avant l'envoi est fortement recommandée.

Comment terminer une relation avec un mentor ?

Il est possible pour vous de terminer une relation de mentorat, de même qu'il l'est pour le mentor. Vous pouvez en arriver à cette conclusion pour diverses raisons :

- lorsque vous considérez que le mentor a apporté des réponses à vos interrogations;
- si la relation ne vous satisfait plus;
- si vous n'avez plus le temps de communiquer régulièrement avec lui;
- si vous n'avez plus accès régulièrement à votre courrier électronique;
- si vous êtes en communication avec un nouveau mentor qui correspond davantage à vos attentes;

Il est important d'expliquer à votre mentor les raisons pour lesquelles vous désirez terminer cette relation. Il est possible de le faire en respectant le mentor et en accord avec ce dernier. Si vous sentez que cette relation stagne, pourquoi pas en parler avec votre mentor? Peut-être lui aussi a-t-il remarqué un changement? Est-ce temporaire ou bien croyez-vous tous les deux qu'il est préférable de terminer votre communication ?

Les responsabilités de l'étudiant

Communiquer clairement : Vous devez être attentif à votre mentor et tenter de communiquer vos pensées le plus clairement possible. Soyez prêt à donner et à recevoir du feed-back. C'est-à-dire accepter les critiques constructives sans se sentir attaqué par la remarque. Rappelez-vous que votre mentor est humain et que lui aussi peut faire des erreurs...

Répondre promptement : Vous devez répondre au mentor dans le délai convenu avec lui ou bien dans le délai minimum proposé par Mentors.uqam.ca, c'est à dire une semaine.

Questions et commentaires : Si vous avez des questions ou des commentaires à propos de votre participation, communiquez avec les administrateurs du site. Les coordonnées pour nous rejoindre se retrouvent dans la section « contactez-nous » en haut de cette page. De plus, vos commentaires peuvent nous être utiles afin d'améliorer le site et pour maximiser la satisfaction des utilisateurs présents et futurs. Rappelez-vous que vous êtes libre de nous donner des commentaires n'importe quand!

Régler les problèmes dès leur apparition : Il se peut qu'à un moment vous ne vous sentiez plus à l'aise avec votre mentor. L'important est de rétablir la situation rapidement. Il est normal d'avoir des malentendus ou des différends. Discutez-en! Si

pour quelque raison vous aimez moins votre correspondance, parlez-lui-en. C'est à vous de déterminer quelle direction prennent vos échanges et si vous croyez qu'il est temps de terminer cette relation, c'est aussi à vous de le dire à votre mentor.

Code de conduite pour les étudiants

Cette section reprend le code de conduite que vous vous êtes engagé à respecter lors de votre inscription comme étudiants.

En m'inscrivant à Mentors.uqam.ca, je m'engage à :

- M'abstenir de toute forme de harcèlement envers les autres participants (par exemple : vente, sollicitation, langage déplacé, harcèlement sexuel)
- Ne pas pratiquer, approuver ou faciliter quelque forme de discrimination que ce soit.
- M'abstenir de conseiller ou d'encourager des actes illégaux ou frauduleux
- Respecter le caractère confidentiel des informations relatives à la vie privée qui peuvent m'être communiquées par un autre participant lors d'une conversation électronique;
- Promouvoir des conduites et des pratiques professionnelles qui respectent les principes généralement acceptés par mes pairs et la communauté scientifique de psychologie.

En tant que mentoré, je m'engage à :

1. Prendre connaissance du **Guide du mentoré**.
2. Communiquer avec les personnes ressources de Mentors.uqam.ca en cas de besoin.
3. Répondre dans la semaine suivant la réception d'un message par un mentor.
4. Donner des informations personnelles valides aux responsables du projet (section « Informations personnelles » du formulaire d'inscription). Ces informations sont gardées **confidentielles** par les responsables de Mentors.uqam.ca. Seul mon nom sera connu des autres participants. Je suis conscient que mon inscription peut être annulée si je donne des informations non valides.
5. Enfin, j'accepte que les administrateurs du projet puissent consulter les messages que j'envoie et que je reçois. Ces conversations seront traitées de façon anonyme et ne serviront qu'à des fins de suivi ou d'évaluation du projet. Les administrateurs sont tenus de signer un engagement à la confidentialité dans le cadre de leurs fonctions.

Netiquette, ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique

Un éventail de conventions et de trucs pour communiquer plus facilement sont maintenant devenus courants sur le Net. La plupart de ces conventions sont le résultat d'un effort pour surmonter la principale barrière du courrier électronique, soit l'impossibilité d'avoir accès au langage non-verbal de notre interlocuteur, c'est-à-dire de voir les expressions faciales ou d'entendre le ton de voix de l'autre personne.

Les trucs proposés ici sont des conventions largement acceptées par les internautes, mais ce ne sont que des suggestions. Vous avez le choix d'utiliser ceux que vous croyez pertinents et de mettre de côté ceux qui ne vous semblent pas utiles. Toutefois, il faut toujours garder en tête qu'il y a un autre être humain récepteur de vos messages et que vous voulez qu'il vous comprenne !

Faire une bonne impression sur le Net

Lorsque vous rencontrez quelqu'un, vous vous faites souvent une impression de cette personne (et elle de vous) basée, par exemple, sur sa propreté ou son apparence physique. Dans les courriers électroniques, personne ne peut se faire une idée de ce que nous avons l'air. Par contre, l'impression que nous avons des gens est basée sur le contenu et l'apparence de leur message-incluant l'orthographe, la grammaire et la ponctuation. Règle générale, plus la relation s'établit, moins elle est formelle, ce qui permet d'utiliser des façons de communiquer plus amicales.

Le minimum à faire dans l'établissement d'une bonne relation par courrier électronique est de faire une correction suite à la rédaction du message. Un premier contact avec une personne qui envoie des courriers truffés d'erreurs ne saura pas s'attirer la sympathie de son récepteur. Vous avez seulement une chance de faire une première impression, pensez-y !

Trucs et conseils pour la rédaction de vos messages

- Séparez vos paragraphes par une ligne vide, cela facilitera la lecture de votre message à l'écran d'ordinateur.
- Écrire en caractères MAJUSCULES, C'EST COMME CRIER ! ET ÇA REND LA LECTURE PLUS DIFFICILE ET AGRESSANTE !
- Souvenez-vous qu'un alinéa ou les espaces (TABs en anglais) apparaîtront différemment selon la sorte d'écran utilisé.
- Utiliser des astérisques pour mettre *l'accent* sur certains mots
- L'utilisation des binettes

Les binettes sont un système graphique de caractères qui représentent des visages lorsqu'ils sont regardés sur le côté. C'est une façon de compenser pour le manque

d'expression faciale de la communication par ordinateur. Elles peuvent aider le lecteur à mieux comprendre le sens du texte, par exemple lorsque vous faites une farce. Mais attention, les binettes ne sont pas à toute épreuve ! L'interprétation de que les autres peuvent se faire de ces sourires est relatif.

Il y a des centaines de binettes, mais très peu ont un sens universel. :-) ;-) et :-(sont facilement compréhensibles pour l'ensemble des internautes, mais il existe d'autres binettes pour exprimer plusieurs autres émotions. Nous vous présentons les binettes les plus fréquemment utilisées avec leurs interprétations possibles :

:-) :) sourires/ joyeux/ je blague
 ;-) ;) clin d'œil/ je blague
 :-(:(froncer les sourcils/ triste/ fâché
 :-/ perplexe/ confus/ embarrassé
 :-| indifférent
 %-) confus
 :-P :-b grimace
 :-D 8-0 bouche bée/ surpris
 :-O crier
 8-) yeux grands ouverts/ porter des lunettes
 B-) être fier/ porter des verres fumés

La communication électronique : avantages et inconvénients à garder en tête

Lorsque nous parlons de mentorat, nous référons la plupart du temps à une rencontre où le mentor et le mentoré sont en présence l'un de l'autre. Avec Mentors.uqam.ca, tout se passe sur Internet!. Il existe plusieurs similarités entre les buts recherchés par ces deux sortes de mentorat : dans les deux cas, une personne plus expérimentée et ayant plus de connaissances assiste, guide, conseille et encourage une personne moins expérimentée.

Transcender le temps et l'espace

Une des plus grands avantages des communications électroniques est qu'elles dépassent les contraintes du temps et de l'espace. Metnors.uqam.ca permet à l'étudiant d'écrire à un mentor le matin et lui donne la possibilité de recevoir une réponse à un autre moment. Vous n'avez donc plus besoin d'un rendez-vous commun pour communiquer. Vous pouvez le faire à partir de votre milieu de travail, d'une bibliothèque, de la maison, bref, de n'importe quel ordinateur branché sur Internet. Le courrier électronique offre la possibilité au mentor et à l'étudiant de développer une relation qui serait parfois difficile à établir d'une autre façon.

Malheureusement, l'inconvénient majeur de la communication électronique est également dû à cet avantage de temps et d'espace. En conséquence, les courriers

électroniques peuvent demeurer sans réponses plus longtemps que prévu. Les normes de retour ou de réponses au courrier peuvent varier selon la culture, le milieu de travail ou l'accès à un ordinateur. Les délais de réponse peuvent varier entre quelques minutes et... 1 semaine.

Augmenter l'échange gratuit d'informations

Il se peut que l'établissement d'une relation entre un mentor et un étudiant soit plus facile à développer avec l'utilisation du courrier électronique. Il semble que la communication par courrier, à cause de son caractère anonyme, permet d'atténuer le sentiment de gêne ressenti par certaines personnes lorsqu'elles sont conscientes du statut social ou économique ou du niveau d'éducation de l'autre personne. Cette liberté, qui peut être ressentie par les deux parties, risque d'encourager le mentor et le mentoré à partager leurs réflexions et à poser les « vraies » questions.

La communication électronique est basée seulement sur un texte

Dans la communication face-à-face, nous utilisons non seulement des mots, mais aussi le langage corporel, le regard, les mimiques remplies de symbolisme. Des indices d'une très grande importance ! Une étude montre que l'intonation de la voix compte pour 38% et la gestuelle accompagnant le message verbal représente 55% du message dit en mot par une personne. Pour corriger ce manque d'expression dans la communication électronique, les binettes et sourires viennent aider à ajouter certaines émotions à votre texte. Pour une liste de binettes et de sourires, consultez la section sur la Netiquette.

Les communications électroniques sont moins formelles

Les communications par courriers électroniques peuvent paraître éphémères. Ils apparaissent à l'écran et ensuite c'est parti...Ce qui permet aux relations électroniques d'avoir un statut plus informel que le mentorat face-à-face. Avec un peu moins de formalité, la relation entre mentor et protégé peut se développer entre deux personnes qui ne se sont jamais rencontrés et qui n'auraient probablement pas la chance de se rencontrer via un autre mode de communication.

Si vous conservez certaines parties de ce guide intactes, nous vous demandons de conserver la notice suivante à la fin de celui-ci :

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré.

APPENDICE E

GUIDE DU MENTOR

Mentors.uqam.ca Guide du mentor

Le Guide du mentor est un document de base qui s'adresse spécialement aux mentors. Il permet de mieux comprendre le programme de cybermentorat Mentors.uqam.ca, et surtout à faciliter vos relations mentor - mentoré. Parce que le guide du mentor offre plusieurs conseils concernant la relation de mentorat, il est important que vous en preniez connaissance avant d'entreprendre un échange avec un mentoré. Vous pouvez aussi venir y piger des trucs en tout temps.

Le guide du mentor se divise en 9 sections :

- Le programme de cybermentorat Mentors.uqam.ca
- Qu'est-ce que le mentorat ?
- Pour qui suis-je mentor ?
- Pour être mentor, il faut plus que de bonnes intentions!
- Les rôles et les responsabilités du mentor
- Quelques trucs pour s'engager dans une relation satisfaisante.
- Code de conduite des mentors
- Netiquette ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique.
- La communication électronique: avantages et inconvénients à garder en tête.

Le programme de cybermentorat Mentors.uqam.ca

Mentors.uqam.ca est un programme de mentorat sur Internet créé pour faciliter le cheminement scolaire et le choix de carrière des étudiants de niveau universitaire, en leur donnant l'occasion de développer une relation de mentorat avec des professionnels travaillant dans divers milieux de la pratique et de la recherche dans leur domaine. Le site Web Mentors.uqam.ca a été conçu pour favoriser le développement de relations entre les étudiants et vous, les mentors. Toutes les conversations se déroulent à l'intérieur du site Web (messagerie et forums) afin de préserver la sécurité et la confidentialité des participants.

Pour avoir une vision plus juste du secteur d'activité qu'ils envisagent, les étudiants sont désireux d'échanger avec des personnes, qui comme vous, sont actives sur le marché du travail. Les informations que vous possédez sont des plus précieuses pour les étudiants. Pourquoi? Premièrement, ce sont des informations qui ne sont pas disponibles dans le milieu scolaire, et qui parce qu'elles ont été recueillies sur le terrain, offrent un portrait réaliste du monde du travail. Deuxièmement, parce qu'elles relèvent d'un vécu, elles donnent une vision globale d'une carrière, qui touche non seulement le champ professionnel, mais aussi l'aspect social et personnel. Votre collaboration en tant que mentor permettra donc de soutenir un étudiant dans son développement professionnel et de faciliter, par le fait même, son insertion dans le monde du travail.

L'expérience est tout aussi avantageuse pour les mentors. Comme mentor, le fait de contribuer au développement social, personnel et professionnel d'un jeune est en soi

une expérience très valorisante. De plus, le partage du vécu professionnel permet de réfléchir sur son propre cheminement de carrière et sur sa vie en général, ce qui selon plusieurs mentors amène une plus grande compréhension de soi. Les discussions avec des étudiants qui s'intéressent au même domaine que vous peuvent être fort stimulantes! Les étudiants peuvent vous apporter des connaissances issues du milieu scolaire actuel. En outre, le site Web favorise le développement de relations avec d'autres mentors, en vous offrant le Salon des mentors. Le Salon des mentors est un endroit privilégié sur le site pour discuter avec d'autres mentors de sujets reliés au mentorat: c'est une bonne occasion de vous enrichir des expériences et compétences d'autres professionnels!

Qu'est-ce que le mentorat ?

Dans le cadre de Mentors.uqam.ca, le mentorat se définit comme une relation dans laquelle une personne expérimentée dans le monde du travail, le mentor, apporte son expérience, des conseils et des encouragements à un étudiant qui se pose des questions sur son avenir professionnel. Aussi, dans l'environnement Mentors.uqam.ca, la relation de mentorat est dite de cybermentorat puisqu'elle se déroule dans un site Web, via l'utilisation du courrier électronique.

Le mentor est :

- Un guide, un conseiller et un modèle positif et stimulant pour des jeunes adultes
- Un adulte de tout âge qui partage son savoir et ses connaissances du monde du travail avec un étudiant qui ressent le besoin de discuter de ses projets professionnels.
- Une personne qui favorise aussi le développement social et personnel d'un étudiant, en développant avec lui une relation tout à fait particulière.

Ce processus amène l'étudiant à devenir plus confiant sur le plan social et professionnel et l'incite à utiliser les ressources éducatives et personnelles pour atteindre ses objectifs. Décrit en ces termes, le mentorat vise donc l'accomplissement personnel et global plutôt que la réalisation de quelque tâche spécifique.

Pour qui suis-je mentor ?

Vous échangerez avec des étudiants actuellement inscrits dans un programme universitaire de baccalauréat, de maîtrise ou de doctorat qui possèdent des intérêts professionnels similaires aux vôtres. En fait, c'est en prenant connaissance des fiches des mentors, que l'étudiant choisit un ou plusieurs mentors. Ainsi, il est possible que plusieurs étudiants soient intéressés par ce que vous faites et vous

contactent *. Toutefois, parce que ces jeunes adultes n'ont pas les mêmes besoins et n'utilisent pas les mêmes stratégies pour faire face à leurs préoccupations, ils rechercheront différents types d'informations. Certains souhaiteront obtenir des informations de nature descriptive (ex. l'horaire, le contexte de travail, les exigences liées à la profession), alors que d'autres manifesteront le besoin de recevoir des informations plus personnelles centrées sur votre expérience. Dans le même sens, certains auront besoin de plus d'encouragement et de soutien que d'autres. Donc, selon la démarche de l'étudiant, l'aide apportée pourra être d'un contenu et d'une durée variable. Dans la vie ordinaire, certaines rencontres aboutissent à une relation profonde, d'autres non. De même, certaines rencontres de cybermentorat seront plus intenses et intimes que d'autres. Il ne faut donc pas vous inquiéter de voir certains étudiants passer comme des "étoiles filantes". Parfois, ils ont seulement besoin d'obtenir une ou deux réponses pour être rassurés!

*** Important :** Comme tous les mentors n'ont pas la même disponibilité, nous vous laissons le soin de contrôler le temps investi dans cette activité. Si, par exemple, vous partez en vacances ou si vous êtes sollicité par plusieurs étudiants, et que vous ne voulez pas entrer en contact avec de nouveaux étudiants, vous pouvez vous rendre « non-disponible » pour une période déterminée. Vous trouverez cette option au bas de la section Profil à laquelle vous pouvez accéder par le menu de gauche. Notez que vous rendre non-disponible ne fait qu'empêcher de nouveaux étudiants de communiquer avec vous. Les étudiants qui communiquent déjà avec vous peuvent continuer à le faire, et vous devez prendre le temps de leur écrire pour leur expliquer que vous serez absent pour une période donnée.

Pour être mentor, il faut plus que de bonnes intentions !

Pour devenir mentor, il faut être disponible, et surtout, être intéressé et motivé à échanger avec un étudiant. Voici les principales qualités d'un bon mentor :

1- Savoir écouter : Pour encourager le mentoré dans la poursuite de ses buts, il faut de prime abord être attentif à ses besoins en ayant, comme on dit, une « bonne oreille ». Chaque personne a une personnalité et des intérêts propres. Ainsi, il faut être sensible à ces différences et ne pas considérer les jeunes adultes, bien qu'ils partagent plusieurs points communs, comme un groupe homogène. Savoir écouter demande aussi de respecter l'évolution de la relation. Dans un premier temps, l'étudiant peut vouloir discuter de thèmes ayant trait à votre expérience professionnelle, et par la suite, désirer échanger sur ses inquiétudes personnelles. Lorsque la correspondance porte davantage sur des sujets plus personnels, il faut tout même respecter les limites de chacun, c'est-à-dire l'intimité de l'étudiant et la vôtre. Finalement, avoir une bonne oreille, veut aussi dire être objectif et ne pas porter de jugements envers les étudiants. Il faut comprendre que ces derniers ont une expérience de vie et une réalité différentes des vôtres.

2- Intégrité : C'est sans l'ombre d'un doute la qualité la plus importante ! La règle d'or à suivre est de rester vous-même.

3- Motivant : Un bon mentor est quelqu'un qui sait motiver l'étudiant dans l'atteinte de ses buts en mettant l'accent sur ses forces, plutôt que sur ses faiblesses.

4- Facilité à s'exprimer par écrit : Comme vos relations se développeront à distance et que vous n'aurez pas accès à un «feedback» instantané de vos communications, il est important d'exprimer vos idées clairement. Ainsi, nous vous incitons à consulter les sections de ce guide intitulées « Avantages et inconvénients de la communication électronique » et « Netiquette », qui offrent des conseils pour améliorer la communication par courrier électronique.

Les rôles et les responsabilités d'un mentor

1- Partager votre expérience : En tant que mentor, vous devenez une ressource pour un étudiant qui désire clarifier son orientation professionnelle ou ses objectifs de carrière. Nous nous attendons à ce que vous partagiez votre vécu du monde du travail. Vous pouvez aborder les thèmes suivants :

- Vos activités au travail
- Votre formation
- Votre cheminement de carrière
- Les qualités vous croyiez essentielles pour exercer votre métier
- Ce que vous aimez et n'aimez pas de votre travail.

Des étudiants ont déjà tenté d'utiliser le cybermentorat comme un bureau de placement pour un travail à temps partiel ou temps plein ou comme ressource pour des problèmes personnels. Il s'avère donc utile de souligner **les rôles qui ne sont pas demandés au mentor** :

- ressource d'emploi
- conseiller d'orientation
- psychologue ou thérapeute personnel
- aide aux travaux académiques

Si vous sentez que les demandes de l'étudiant débordent de vos responsabilités ou dépassent vos capacités, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Les coordonnées pour nous rejoindre par courrier électronique, téléphone ou même en personne sont aisément accessibles dans la section « Contactez-nous » située en haut de cette page. Vous pouvez aussi partager vos interrogations au Salon des mentors, ainsi tous les mentors en bénéficieront!

2- Être un modèle positif : Comme mentor, il faut être conscient de son influence. En fait, vous devenez un véritable modèle pour le mentoré. C'est pourquoi, il est important d'être motivant et encourageant tout au long de votre correspondance.

3- Répondre promptement : Vous devez dans la mesure du possible répondre dans les délais entendus avec l'étudiant ou dans la semaine suivant la réception d'un message.

4- Régler les problèmes : S'il arrive, pour quelque raison, que vous ne soyez plus à l'aise avec votre étudiant, nous suggérons d'en discuter avec lui. Ce faisant, vous pourrez rapidement mettre le doigt sur l'origine de ce malaise qui, bien souvent s'avérera être un malentendu. Vous pouvez également communiquer avec l'équipe du projet en tout temps pour avoir de l'aide à ce sujet. Si toutefois la situation ne se rétablit pas, vous pouvez choisir de terminer la correspondance avec l'étudiant.

5- Communiquer avec les personnes ressources : Si vous avez des préoccupations à propos d'un étudiant ou du rôle de mentor, des questions ou des commentaires concernant Mentors.uqam.ca, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous sommes disponibles pour répondre à vos questions et pour vous soutenir.

Quelques trucs pour s'engager dans une relation satisfaisante.

Avant de commencer :

Avant de débiter une relation de mentorat, il est bon de se préparer. Nous vous suggérons de :

- Clarifier vos forces, compétences, talents et expertise en mettant sur papier 5 de vos accomplissements majeurs. Cet exercice vous permettra d'envisager le genre de ressources que vous pourriez offrir aux étudiants.
- Définir vos attentes pour savoir quelle direction une relation de mentorat satisfaisante pourrait prendre.
- Prévoir le temps que vous allez accorder à la relation de mentorat pour ne pas négliger l'étudiant. Ce faisant, vous vous assurez aussi que le temps consacré à la relation de mentorat n'empiète pas sur le temps prévu à vos autres activités.

Le premier contact :

Le premier message à envoyer à votre étudiant peut vous sembler une tâche ardue. Ne vous inquiétez pas, les premiers contacts seront initiés par les étudiants. Normalement, dans le premier message, l'étudiant se présentera en vous indiquant des informations telles son nom, la raison pour laquelle il s'est inscrit à Mentors.uqam.ca, ses études complétées et le programme dans lequel il étudie actuellement, etc. Par ailleurs, il se peut que des étudiants vous demandent des questions précises sur votre profession dès le premier message.

En réponse à ce premier message vous pouvez également vous présenter en indiquant des renseignements plus exhaustifs que ceux mentionnés sur votre fiche

d'inscription. Vous pourriez par exemple décrire vos responsabilités au travail, ainsi que votre cheminement professionnel. Parce que le premier message est le plus important, faites sentir à votre étudiant que votre relation est importante en lui démontrant de l'intérêt. Posez-lui des questions relatives au contenu du message reçu. Voici quelques suggestions à écrire dans votre premier message pour faciliter la relation :

- Dites à l'étudiant combien vous êtes enthousiaste d'échanger avec lui ou elle et heureux d'avoir l'opportunité de le connaître.
- Si l'étudiant a mentionné à l'intérieur de son premier message ses objectifs, reformulez-les en vos propres mots. Vous démontrerez ainsi votre intérêt envers l'étudiant et cet exercice vous permettra de vérifier la compréhension des besoins de votre étudiant.
- Parfois les étudiants commencent tout de suite à poser des questions sans se présenter. Pour éviter de devenir un « guichet d'information », et vous sentir utilisé, renversez la vapeur. Posez-lui des questions : Qui est-il?, Pourquoi votre profession l'intéresse?, Quels sont ses projets d'avenir? Quels sont ses rêves? ; D'être reconnu?; Qu'on lui fasse confiance?; De travailler dans un milieu dynamique?; D'aider des personnes? Comment s'imagine-t-il dans quelques années?; Dans quel genre de milieu?; Travaille-t-il à temps plein?

Maintenir une relation :

L'expérience démontre qu'une relation satisfaisante et réussie commence par des contacts réguliers. Les petits messages de conversation générale sont tout aussi importants que les messages avec plus de contenu et de réflexions pour établir une relation. L'important n'est donc pas la longueur, ni la profondeur des messages, mais bien la constance. Un mot pour dire bonjour suffit souvent à garder le contact! Nous vous recommandons donc de **communiquer avec votre étudiant régulièrement**.

Afin d'être constant dans vos communications, il est primordial de vérifier votre courrier électronique régulièrement. Si pour une raison ou une autre, vous êtes dans l'impossibilité de communiquer avec votre étudiant dans le délai proposé, il est important de l'en avertir; cette attention évitera tout malentendu entre vous. Sinon, l'étudiant risque d'interpréter l'absence de réponse comme un manque d'intérêt de votre part.

Utilisez les ressources du cyberspace : Évidemment, les mentors ne peuvent avoir réponse à tout. Utilisez les ressources de l'Internet et pour enrichir la discussion. Invitez l'étudiant à visiter des sites qui sont pertinents dans votre domaine et discutez-en par la suite. Vous pouvez aussi jeter un coup d'œil à la section « Ressources » du site.

Faites le point : Posez des questions à l'étudiant sur ce que vous lui dites. Il est intéressant après un moment, de demander à l'étudiant: "Et maintenant, j'aimerais

que me dises comment tu imagines mon travail et mon milieu de travail. J'aimerais qu'on s'arrête et qu'on fasse le point."

En somme, pour que la relation entre un mentor et un étudiant soit florissante, il est essentiel qu'il y ait un ÉCHANGE d'information et d'expérience. Pour qu'un étudiant voie plus clairement son avenir, il doit se positionner par rapport à l'information que vous lui donnez. Ce n'est pas seulement avec des informations qu'il peut savoir si un travail lui plaira, c'est aussi en comparant ces informations avec ce qu'il est et avec ce qu'il souhaite devenir. Et c'est en sachant davantage sur lui que vous pourrez mieux lui contribuer.

Terminer une relation :

Il vous est possible de mettre fin à une relation de mentorat, de même qu'il l'est pour l'étudiant. Plusieurs raisons peuvent vous amener à cette conclusion :

- Vous sentez que vous n'apportez plus de soutien à l'étudiant;
- La relation ne vous satisfait plus;
- Vous n'avez plus le temps de communiquer régulièrement avec l'étudiant;
- Vous n'avez plus accès régulièrement à Internet;
- Vos disponibilités changent

Il est important d'expliquer à l'étudiant les raisons pour lesquelles vous désirez terminer cette relation. Si vous sentez que cette relation stagne, pourquoi ne pas en parler avec lui? Est-ce temporaire ou bien croyez-vous tous les deux qu'il est préférable de terminer votre communication ?

Code de conduite des mentors

Cette section reprend le code de conduite que vous vous êtes engagé à respecter lors de votre inscription comme mentor.

En m'inscrivant à Mentors.uqam.ca, je m'engage à :

- M'abstenir de toute forme de harcèlement envers les autres participants (par exemple : **vente, sollicitation, langage déplacé, harcèlement sexuel**)
- Ne pas pratiquer, approuver ou faciliter quelque forme de discrimination que ce soit.
- M'abstenir de conseiller ou d'encourager des actes illégaux ou frauduleux
- Respecter le caractère confidentiel des informations relatives à la vie privée qui peuvent m'être communiquées par un autre participant lors d'une conversation électronique;
- Promouvoir des conduites et des pratiques professionnelles qui respectent l'esprit généralement accepté par mes pairs et la communauté scientifique.

En tant que mentor, j'accepte aussi de respecter les règles de conduites suivantes :

1. Le mentor se doit de tenir compte des limites de sa compétence. Comme il est expliqué dans le Guide du mentor, le mentor est en quelque sorte un guide, un conseiller, là pour partager son expérience dans le monde du travail. À ce titre, il ne doit pas jouer le rôle d'un intervenant.
2. Le mentor doit s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de l'étudiant ou des autres mentors.
3. Dans la mesure du possible, le mentor doit avertir le ou les étudiants avec qui il correspond s'il ne peut répondre à un message dans un délai raisonnable.
4. Le mentor ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle préjudiciables à un autre participant ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour autrui.
5. Le mentor doit faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard des idées et des opinions de l'autre en proposant des solutions variées à des difficultés et en encourageant l'étudiant à réagir à ses messages.
6. Enfin, j'accepte que les administrateurs du projet puissent consulter les messages que j'envoie et que je reçois. Ces conversations seront traitées de façon anonyme et ne serviront qu'à des fins de suivi ou d'évaluation du projet. Les administrateurs sont tenus de signer un engagement à la confidentialité dans le cadre de leurs fonctions.

Netiquette, ou petit guide des conventions de la communication via le courrier électronique

Un éventail de conventions et de trucs pour communiquer plus facilement sont maintenant devenus courants sur Internet. La plupart de ces conventions sont le résultat d'un effort pour surmonter la principale barrière du courrier électronique, soit l'impossibilité d'avoir accès au langage non-verbal de notre interlocuteur, c'est-à-dire de voir les expressions faciales ou d'entendre le ton de voix de l'autre personne.

Les trucs proposés ici sont des conventions largement acceptées par les internautes, mais ce ne sont que des suggestions. Vous avez le choix d'utiliser ceux que vous croyez pertinents et de mettre de côté ceux qui ne vous semblent pas utiles. Toutefois, il faut toujours garder en tête qu'il y a un autre être humain récepteur de vos messages et que vous voulez qu'il vous comprenne !

Faire une bonne impression sur le Net

Lorsque vous rencontrez quelqu'un, vous vous faites souvent une impression de cette personne (et elle de vous) basée, par exemple, sur sa propreté ou son apparence physique. Dans les courriers électroniques, personne ne peut se faire

une idée de ce que nous avons l'air. Par contre, l'impression que nous avons des gens est basée sur le contenu et l'apparence de leur message-incluant l'orthographe, la grammaire et la ponctuation. Règle générale, plus la relation s'établit, moins elle est formelle, ce qui permet d'utiliser des façons de communiquer plus amicales.

Le minimum à faire dans l'établissement d'une bonne relation par courrier électronique est de faire une correction suite à la rédaction du message. Un premier contact avec une personne qui envoie des courriers truffés d'erreurs ne saura pas s'attirer la sympathie de son récepteur. Vous avez seulement une chance de faire une première impression, pensez-y !

Trucs et conseils pour la rédaction de vos messages

- Séparez vos paragraphes par une ligne vide, cela facilitera la lecture de votre message à l'écran d'ordinateur.
- Écrire en caractères MAJUSCULES, C'EST COMME CRIER ! ET ÇA REND LA LECTURE PLUS DIFFICILE ET AGRESSANTE !
- Souvenez-vous qu'un alinéa ou les espaces (TABs en anglais) apparaîtront différemment selon la sorte d'écran utilisé.
- Utiliser des astérisques pour mettre *l'accent* sur certains mots
- L'utilisation des binettes

Les binettes sont un système graphique de caractères qui représentent des visages lorsqu'ils sont regardés sur le côté. C'est une façon de compenser pour le manque d'expression faciale de la communication par ordinateur. Elles peuvent aider le lecteur à mieux comprendre le sens du texte, par exemple lorsque vous faites une farce. Mais attention, les binettes ne sont pas à toute épreuve ! L'interprétation de que les autres peuvent se faire de ces sourires est relative.

Il y a des centaines de binettes, mais très peu ont un sens universel. :-) ;-) et :-(sont facilement compréhensibles pour l'ensemble des internautes, mais il existe d'autres binettes pour exprimer plusieurs autres émotions. Nous vous présentons les binettes les plus fréquemment utilisées avec leurs interprétations possibles :

:-) :) sourires/ joyeux/ je blague
 ;-) ;) clin d'œil/ je blague
 :-(:(froncer les sourcils/ triste/ fâché
 :-/ perplexe/ confus/ embarrassé
 :| indifférent
 %-) confus
 :-P :-b grimace
 :-D 8-0 bouche bée/ surpris
 :-O crier
 8-) yeux grands ouverts/ porter des lunettes
 B-) être fier/ porter des verres fumés

La communication électronique : avantages et inconvénients à garder en tête

Lorsque nous parlons de mentorat, nous référons la plupart du temps à une rencontre où le mentor et le mentoré sont en présence l'un de l'autre. Avec Mentors.uqam.ca, tout se passe sur Internet!. Il existe plusieurs similarités entre les buts recherchés par ces deux types de mentorat: dans les deux cas, une personne plus expérimentée et ayant plus de connaissances assiste, guide, conseille et encourage une personne moins expérimentée.

Transcender le temps et l'espace

Un des plus grands avantages des communications électroniques est qu'elles dépassent les contraintes du temps et de l'espace. Mentors.uqam.ca permet à l'étudiant d'écrire à un mentor le matin et lui donne la possibilité de recevoir une réponse à un autre moment. Vous n'avez donc plus besoin d'un rendez-vous commun pour communiquer. Vous pouvez le faire à partir de votre milieu de travail, d'une bibliothèque, de la maison, bref, de n'importe quel ordinateur branché sur Internet. Le courrier électronique offre la possibilité au mentor et à l'étudiant de développer une relation qui serait parfois difficile à établir d'une autre façon.

Malheureusement, l'inconvénient majeur de la communication électronique est également dû à cet avantage de temps et d'espace. En conséquence, les courriers électroniques peuvent demeurer sans réponses plus longtemps que prévu. Les normes de retour ou de réponses au courrier peuvent varier selon la culture, le milieu de travail ou l'accès à un ordinateur. Les délais de réponse peuvent varier entre quelques minutes et... 1 semaine.

Augmenter l'échange gratuit d'informations

Il se peut que l'établissement d'une relation entre un mentor et un étudiant soit plus facile à développer avec l'utilisation du courrier électronique. Il semble que la communication par courrier, à cause de son caractère anonyme, permet d'atténuer le sentiment de gêne ressenti par certaines personnes lorsqu'elles sont conscientes du statut social ou économique ou du niveau d'éducation de l'autre personne. Cette liberté, qui peut être ressentie par les deux parties, peut encourager le mentor et le mentoré à partager leurs réflexions et à poser les « vraies » questions.

La communication électronique est basée seulement sur un texte

Dans la communication face-à-face, nous utilisons non seulement des mots, mais aussi le langage corporel, le regard, les mimiques remplies de symbolisme. Des indices d'une très grande importance ! Une étude montre que l'intonation de la voix compte pour 38% et la gestuelle accompagnant le message verbal représente 55% du message dit en mot par une personne. Pour corriger ce manque d'expression

dans la communication électronique, les binettes et sourires viennent aider à ajouter certaines émotions à votre texte. Pour une liste de binettes et de sourires, rendez-vous à la section sur la Netiquette.

Les communications électroniques sont moins formelles

Les communications par courriers électroniques peuvent paraître éphémères. Ils apparaissent à l'écran et ensuite c'est parti...Ce qui permet aux relations électroniques d'avoir un statut plus informel que le mentorat face-à-face. Avec un peu moins de formalité, la relation entre mentor et mentoré peut se développer entre deux personnes qui ne se sont jamais rencontrés et qui n'auraient probablement pas la chance de se rencontrer via un autre mode de communication.

Si vous conservez certaines parties de ce guide intactes, nous vous demandons de conserver la notice suivante à la fin de celui ci:

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré.

APPENDICE F

TEXTES DE PUBLICITÉ POUR LE RECRUTEMENT DES MEMBRES

Mentors.uqam.ca
Textes de publicité pour le recrutement des membres

Ce document contient divers textes utilisés pour effectuer la publicité pour le programme PsyberMentor, tant auprès de mentors que des mentorés. Vous pouvez adapter ces textes à vos besoins et les utiliser pour faire la publicité de vos programmes.

LISTE DES TEXTES

F.1 : Courrier électronique envoyé aux mentors potentiels.

F.2 : Courrier électronique envoyé aux mentorés potentiels.

F.3 : Feuillet à déposer sur les bureaux de classes (recrutement de mentorés).

F.4 : Affiche pour babillards (recrutement de mentorés).

F.5 : Courrier électronique pour les directeurs de département (demande de publicité auprès des étudiants).

F.6 : Courrier électronique pour les associations étudiantes (demande de publicité auprès des étudiants).

F.7 : Article publié dans une revue professionnelle (recrutement de mentors).

F.1 : COURRIER ÉLECTRONIQUE ENVOYÉ AUX MENTORS POTENTIELS



INVITATION À TOUS LES PSYCHOLOGUES

Vous êtes passionné par votre métier et vous aimeriez partager votre expérience avec des futurs professionnels de la psychologie?

PsyberMentor est une ressource de mentorat professionnel située dans un site Web. Le projet s'adresse à tous les étudiants de niveau universitaire dans un programme de psychologie (voir Psychologie Québec, janvier 2001, pour une description complète du projet). Vous êtes invités en tant que psychologue à participer à cette ressource comme mentor. Votre implication par courrier électronique pourra varier, selon la demande, de quelques minutes à une heure par semaine. Ne manquez pas l'occasion de jouer un rôle important dans la formation de la relève. Votre expertise sera mise à la disposition d'une nouvelle génération d'intervenants et de chercheurs.

PsyberMentor est aussi un lieu d'échange pour les professionnels et les étudiants en psychologie! En plus des activités de mentorat, PsyberMentor est une véritable communauté virtuelle permettant le débat, le partage d'informations et de ressources et la création de liens sociaux.

PsyberMentor est maintenant en ligne!

Pour vous inscrire ou simplement pour obtenir plus d'informations, visitez-nous à l'adresse suivante: **<http://mentors.uqam.ca>**

L'équipe de PsyberMentor
info@psybermentor.ca

**Ce courrier électronique vous est envoyé avec la permission de l'Ordre Professionnel des Psychologues du Québec.*

F.2 : COURRIER ÉLECTRONIQUE ENVOYÉ AUX MENTORÉS POTENTIELS



Vous êtes indécis face à votre avenir professionnel? Vous voulez plus d'informations pour faire votre choix?

PsyberMentor est un site Web qui vous offre la possibilité de communiquer avec des mentors dans le but d'obtenir des informations concrètes et précises sur les emplois qui vous intéressent. Les mentors sont des professionnels de la psychologie (intervenants, chercheurs et professeurs). Ils sont passionnés par leur travail et ils sont disponibles pour répondre à vos questions et vous guider. PsyberMentor est un service gratuit et s'adresse à tous les étudiants de niveau universitaire inscrits dans un programme de psychologie.

PsyberMentor, c'est aussi un lieu d'échange pour les professionnels et les étudiants en psychologie! En plus des activités de mentorat, PsyberMentor est aussi une agora pour les étudiants, les chercheurs et les intervenants en psychologie: une véritable communauté virtuelle permettant le débat, le partage d'informations et de ressources et la création de liens sociaux.

Plusieurs mentors sont déjà prêts à vous répondre! Pour vous inscrire ou simplement pour obtenir plus d'informations, visitez-nous à l'adresse suivante:

<http://mentors.uqam.ca>

L'équipe de PsyberMentor
info@psybermentor.ca

F.3 : FEUILLETS À DÉPOSER SUR LES BUREAUX DE CLASSES

Mentorat pour étudiant(e)s de psychologie



Vous êtes indécis face à votre avenir professionnel? Vous voulez plus d'informations pour faire votre choix?

www.psybermentor.ca

PsyberMentor est une ressource Web **gratuite** qui vous offre la possibilité de communiquer avec des mentors dans le but d'obtenir des informations concrètes et précises sur les emplois qui vous intéressent dans le domaine de la psychologie. Les mentors sont des psychologues membres de l'OPQ et des professionnels diplômés en psychologie (intervenants, chercheurs et professeurs). Ils sont passionnés par leur travail et ils sont disponibles dès maintenant pour répondre à vos questions et vous guider.

Pour vous inscrire ou simplement pour obtenir plus d'informations, visitez-nous à l'adresse suivante: <http://mentors.uqam.ca>



Mentorat pour étudiant(e)s de psychologie



Vous êtes indécis face à votre avenir professionnel? Vous voulez plus d'informations pour faire votre choix?

www.psybermentor.ca

PsyberMentor est une ressource Web **gratuite** qui vous offre la possibilité de communiquer avec des mentors dans le but d'obtenir des informations concrètes et précises sur les emplois qui vous intéressent dans le domaine de la psychologie. Les mentors sont des psychologues membres de l'OPQ et des professionnels diplômés en psychologie (intervenants, chercheurs et professeurs). Ils sont passionnés par leur travail et ils sont disponibles dès maintenant pour répondre à vos questions et vous guider.

Pour vous inscrire ou simplement pour obtenir plus d'informations, visitez-nous à l'adresse suivante: <http://mentors.uqam.ca>



F.4 : AFFICHE POUR BABILLARDS



- Tu es étudiante ou étudiant en psychologie ?
- Tu te poses des questions sur ton cheminement professionnel ?

Poses tes questions à un mentor grâce à
PsyberMentor

PsyberMentor est un site Web **gratuit** grâce auquel tu pourras entrer en contact avec un psychologue ou un professionnel de la psychologie (professeur, chercheur, intervenant) et lui poser des questions concrètes et précises sur sa profession.

<http://mentors.uqam.ca>

[illegible]

**F.5 : COURRIER ÉLECTRONIQUE POUR LES DIRECTEURS DE
DÉPARTEMENT
(Demande de publicité auprès des étudiants)**

Dr. XXX
Directeur, département de XXX
Université de XXX

OBJET : PsyberMentor, une ressource d'encadrement gratuite pour les étudiants de psychologie.

Bonjour Mr. XXX.

Le projet PsyberMentor est un site Web de cybermentorat qui met en contact, grâce à l'Internet, des étudiants et des professionnels de la psychologie. En discutant avec leur mentor, les étudiants peuvent s'informer sur leur futur métier, recevoir du soutien et des conseils, et ainsi faire un choix de carrière plus éclairé. Ce projet est sous la supervision de Jacques Lajoie, professeur au département de psychologie de l'UQAM.

Nous entrons aujourd'hui en contact avec vous car nous désirons faire connaître le projet aux étudiants de votre département. Nous voudrions savoir à ce sujet s'il existe une liste des adresses de courrier électronique des étudiants de psychologie de votre université, par laquelle nous pourrions leur faire parvenir un court message électronique. Nous ne désirons pas tant obtenir cette liste d'adresses que vous demander de l'utiliser pour envoyer un court message présentant le projet que nous vous ferions parvenir.

Cependant, si vous avez une meilleure solution pour nous permettre de rejoindre vos étudiants, nous sommes ouverts à toute proposition. Enfin, nous vous prions, si vous ne pouvez accéder à cette demande, de nous référer à une personne qui pourrait le faire au sein de votre université.

Merci à vous et n'hésitez pas à entrer en contact avec nous pour toute question. Nous vous invitons aussi à aller visiter (et pourquoi pas participer!) au projet à l'adresse suivante: <http://mentors.uqam.ca>.

Recevez nos plus sincères salutations,

Alexandre Simard,
Coordonateur-adjoint du projet PsyberMentor
mentors@uqam.ca

**F.6 : COURRIER ÉLECTRONIQUE POUR LES ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES
(Demande de publicité auprès des étudiants)**

OBJET : PsyberMentor, une ressource d'encadrement gratuite pour les étudiants de psychologie.

Bonjour,

PsyberMentor (<http://mentors.uqam.ca>) est un programme de cybermentorat développé à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) qui met en contact, grâce à l'Internet, des étudiants et des professionnels de la psychologie. L'objectif est de faciliter le choix de carrière, la poursuite des études et l'insertion sur le marché du travail des étudiants. En discutant avec leur mentor, ils peuvent s'informer sur leur futur métier, recevoir du soutien et des conseils, et ainsi faire un choix de carrière plus éclairé. L'inscription à PsyberMentor est **gratuite**.

Je communique avec vous aujourd'hui dans le but de faire connaître le projet aux étudiants en psychologie de l'université XXX. À ce propos, je joins à ce courrier électronique un court message publicitaire. Selon les moyens à votre disposition, celui-ci pourrait paraître dans votre journal étudiant ou être distribué par courrier électronique à l'aide d'une liste de diffusion.

Enfin, si vous ne pouvez accéder à cette demande, serais-ce possible de me référer à une personne qui pourrait le faire au sein de votre association?

Merci à vous et n'hésitez pas à entrer en contact avec moi pour toute question. Je vous invite aussi à aller visiter (et pourquoi pas participer!) au projet à l'adresse suivante: <http://mentors.uqam.ca>

Recevez mes plus sincères salutations,

Alexandre Simard,
Coordonateur-adjoint du projet PsyberMentor
mentors@uqam.ca

F.7 : ARTICLE PUBLIÉ DANS UNE REVUE PROFESSIONNELLE

Article pour Psychologie Québec (Revue de l'Ordre professionnel des Psychologues du Québec)

Rédaction : Jacques Lajoie

Adaptation : Alexandre Simard

Titre : PsyberMentor

Sous-titre : Recherchés : des psychologues branchés pour faire du cybermentorat auprès des étudiants universitaires en psychologie.

Qu'est-ce que PsyberMentor? Il s'agit d'une ressource de cybermentorat professionnel située dans un site web et qui s'adresse à tous les étudiants de niveau universitaire dans un programme de psychologie. Les cybermentors seront des psychologues (membres de l'OPQ) ainsi que des professeurs et des chercheurs en psychologie et des diplômés en psychologie travaillant dans des domaines connexes.

Pourquoi PsyberMentor est nécessaire? Lors de vos premières années universitaires, saviez-vous ce que vous réservait votre avenir professionnel? Actuellement, pour plus d'un tiers des étudiants universitaires au Québec, la réponse à cette question est non (Sales & al., 1996). La période durant laquelle les étudiants explorent et précisent leur choix de carrière s'étend bien au-delà du cégep et continue durant les études de premier cycle universitaire, même dans des programmes aussi contingentés que la psychologie. Même lorsque l'étudiant est certain de son choix global, la variété des approches et des modes d'intervention et de recherche est tellement grande qu'il est difficile de réduire l'éventail des cheminements. Pourtant, la décision de spécialisation doit souvent se faire dès la deuxième année du programme de baccalauréat selon le champ de la profession qui l'attire.

Le mentorat par Internet commence à devenir un outil populaire car la communication électronique permet de répondre plus efficacement à des demandes non comblées par le mentorat traditionnel (voir encadré : Pourquoi faire du mentorat sur Internet?). Les messages sont aussi transmis à l'intérieur de la bulle protectrice de la ressource web, ce qui permet de maintenir un haut niveau de confidentialité pour les participants.

Cette formule de cybermentorat a déjà été éprouvée dans d'autres projets réalisés par l'équipe de recherche dirigée par Jacques Lajoie, professeur en psychologie de l'UQAM. Le projet Academos (<http://www.academos.qc.ca>), par lequel des étudiants du secondaire et du cégep sont mis en contact avec des travailleurs de tous les métiers et professions, a déjà fait l'objet d'une recherche doctorale d'évaluation par Légaré (2005) qui s'est révélée positive (voir à ce sujet : <http://www.academos.qc.ca/expertise.asp>).

PsyberMentor n'est pas un site de consultation pour des problèmes psychologiques ou un site d'aide aux devoirs. Ce n'est pas non plus un site promotionnel pour les entreprises des psychologues. C'est un site de mentorat professionnel, qui a pour objectif de permettre aux étudiants en psychologie de clarifier les cheminements menant aux multiples formes que prennent l'intervention et la recherche en psychologie.

L'expérience est très enrichissante à la fois pour les étudiants qui ont la chance de communiquer avec plusieurs psychologues, et pour vous, psychologue cybermentor, qui avez la chance de connaître les jeunes d'aujourd'hui qui ont aussi choisi votre profession. Cela vous permet d'apporter une aide importante à des jeunes universitaires dans leur cheminement professionnel. Une aide que les universités ne peuvent presque pas dispenser, car elles n'ont pas les ressources pour le faire.

La tâche est légère. Quelques messages électroniques de plus parmi tant d'autres : -) D'après l'expérience d'Academos, il faut compter environ une demi-heure par semaine, si un étudiant vous écrit. De façon générale, les séquences dyadiques de messages durent quelque temps et puis s'arrêtent.

Comment ça marche? Rien de plus simple. Vous vous inscrivez sur le site de PsyberMentor (<http://mentors.uqam.ca>) et obtenez votre mot de passe. La confidentialité est assurée. L'étudiant, qui s'est lui-même inscrit sur le site, choisit un mentor dans une liste donnant quelques renseignements fournis par le psychologue (intérêts, domaine d'intervention ou de pratique, approche). L'étudiant et le mentor utilisent leur nom et non pas un pseudonyme. Cependant, les courriels sont rédigés et échangés directement sur le site. Les seuls courriels que vous recevez à votre adresse régulière sont pour vous avertir que vous avez reçu un message dans PsyberMentor.

En plus des activités de mentorat, le site de PsyberMentor veut aussi devenir un agora pour les étudiants en psychologie (baccalauréat et doctorat), pour les psychologues, pour les professeurs en psychologie et pour des diplômés en psychologie travaillant dans des domaines connexes : une véritable communauté virtuelle permettant le débat, le partage d'informations et de ressources et la création de liens sociaux.

Les ressources accessibles pour aider les étudiants à choisir sont plutôt limitées. Toutes les universités ont un service d'orientation professionnelle, mais il est rare que les étudiants aient la chance d'explorer à fond les différentes options qui s'offrent à eux. Pour la plupart d'entre eux, la seule expérience concrète de la psychologie sera d'avoir travaillé bénévolement dans un laboratoire de recherche à l'université. Cette expérience est non négligeable, mais elle est limitée.

Il est clair que les étudiants ont besoin de plus de soutien et d'encadrement pour préciser leur projet d'avenir. Il faut une ressource qui leur permettra d'explorer les

multiples facettes de la pratique et de la recherche selon leurs intérêts et à leur rythme.

Selon les chiffres officiels de l'OPQ, il y a au Québec plus de six mille psychologues passionnés par leur profession, qui en connaissent à fond les rouages et qui ont déjà vécu les difficultés du cheminement universitaire. Pour la première fois, les psychologues auront un rôle important à jouer dans la formation de la relève. Votre expertise sera mise à la disposition d'une nouvelle génération d'intervenants et de chercheurs.

Pour vous inscrire ou pour en savoir plus long, il suffit d'aller sur Internet, sur le site de PsyberMentor: <http://mentors.uqam.ca>

Références :

Sales, A., Simard, G., & Maheu, L. (Eds) (1996). *Le monde étudiant à la fin du XXe siècle : rapport final sur les conditions de vie des étudiants universitaires dans les années quatre-vingt-dix*. Montréal : Université de Montréal, Département de sociologie.

Légaré, C. (2005). *Implantation et évaluation du programme de cybermentorat Academos, visant à faciliter l'exploration professionnelle des étudiants de niveau collégial*. Thèse doctorale, UQAM, Montréal.

ENCADRÉ : POURQUOI FAIRE DU MENTORAT SUR INTERNET?

Selon Légaré (2000), le cybermentorat exploite un nouveau médium et tente de minimiser des difficultés couramment rencontrées dans un contexte traditionnel, les plus importantes étant :

- La résistance des professionnels à s'engager dans un programme de mentorat souvent à cause de leurs horaires variables et chargés.
- Les difficultés d'organiser des rencontres à l'intérieur des programmes de mentorat, reliées aux horaires incompatibles entre mentors et mentorés.
- Les problèmes reliés à l'éloignement géographique qui rendent les relations difficiles à maintenir.
- L'écart dans le statut professionnel ou certaines caractéristiques sociales (âge, éducation, sexe, statut socio-économique, etc.) pouvant faire obstacle à la création d'un lien.

Forcément un changement de moyen de communication entraîne des différences :

L'asynchronie caractéristique des communications électroniques permet la création d'un environnement de communication flexible et indépendant du temps et de l'espace. Le rapport au temps change également à cause de l'asynchronie.

Contrairement au mentorat traditionnel où les rencontres ont lieu à intervalles réguliers, on remarque que la fréquence et la durée des relations de cybermentorat sont variables. Ainsi, certaines dyades échangent 12 messages à l'intérieur de la même journée, ... d'autres en 12 semaines.

Le cybermentorat profite des avantages associés à l'anonymat des communications électroniques. On note une atténuation des différences perçues liées à des facteurs tels le statut social, la race, la situation socio-économique ou l'âge avec l'utilisation du cybermentorat. En dissimulant ces différences, qui lorsque plus évidentes, risquent gêner la communication entre le mentor et le mentoré, le cybermentorat permettrait, dans certains cas, de faciliter les premiers contacts.

Les échanges se déroulent par écrit. Malgré que la communication écrite soit souvent décrite comme appauvrie comparativement aux rencontres en personne ou au téléphone, il semble qu'à moyen terme cela ait peu d'impact. Sur Internet, les relations interpersonnelles sont communes et elles évoluent naturellement en fonction du temps et de l'expérience des individus dans un environnement virtuel. Lors d'études sur le terrain portant sur des communautés d'entraide virtuelles, on a observé des commentaires servant à exprimer le soutien, l'empathie, l'acceptation, de l'aide à la résolution de problème et des sentiments positifs, soit des éléments que l'on retrouve habituellement dans les groupes de soutien.

Légaré, C. (2000). Internet, une nouvelle tribune pour des rapports sociaux déjà existants: illustration à partir du cybermentorat. Présentation au premier colloque du CIRASI – Collectif interdisciplinaire de recherche sur les aspects sociaux de Internet. Montréal, le 20 octobre 2000. (<http://cirasi.telug.quebec.ca/>)

APPENDICE G

LISTE DES TÂCHES D'ADMINISTRATION D'UN PROGRAMME

Mentors.uqam.ca
Liste des tâches d'administration d'un programme

Description de la tâche	Temps approximatif
Répondre aux questions des usagers <ul style="list-style-type: none"> • Questions <i>techniques</i>; par ex : « je n'arrive pas à m'inscrire car mon ordinateur n'accepte pas les cookies » • Questions <i>diplomatiques</i>; par ex : « je ne suis pas dans vos catégories de membres mais je voudrais m'inscrire quand même ». 	Selon la demande; généralement moins d'une demi-heure/semaine sauf en période de recrutement intensif.
Valider les nouveaux mentors <ul style="list-style-type: none"> • Téléphone (qui ne fonctionne pas toujours du premier coup) aux mentors. • Interview téléphonique de 10-15 minutes et validation 	Généralement moins d'un téléphone par semaine sauf en période de recrutement intensif.
Superviser les nouvelles inscriptions <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier et valider le profil des nouveaux étudiants • Jeter un œil aux premiers messages envoyés. 	Environ une demi-heure par semaine.
Rédaction de nouvelles <ul style="list-style-type: none"> • Trouver et rédiger de nouvelles nouvelles (environ aux 2 semaines) • Vérifier les propositions de nouvelles des membres. 	Une heure à toutes les deux semaines.
Suivi des membres problématiques <ul style="list-style-type: none"> • Faire le suivi des membres inactifs ou problématiques (courrier électronique non valide, ne répond pas aux messages, etc.) • Envoyer messages par courrier électronique et téléphoner pour les cas graves 	Environ 1 heure par mois.
Publicité pour le recrutement des étudiants <ul style="list-style-type: none"> • Trouver sources de publicité aux étudiants (listes de courriers électroniques, journaux étudiants, etc.) • Communiquer avec les départements ou les associations étudiantes • Poser des affiches sur les babillards • Faire le tour des classes. 	Quelques demi-journées en temps de recrutement intensif (rentrée annuelle ou lancement de projet)
Publicité pour le recrutement des mentors <ul style="list-style-type: none"> • Trouver lieux de publicité (revues d'ordres professionnels, listes de diffusion, etc.) • Trouver liste de courriers électroniques de mentors potentiels. 	Quelques demi-journées en temps de recrutement intensif (rentrée annuelle ou lancement de projet)
Développement de la section ressources <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger des contenus pour la section « ressources », par ex : trouver des liens, écrire des textes. 	Facultatif; selon le type d'information désiré.

APPENDICE H

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Mentors.uqam.ca
Formulaire d'engagement à la confidentialité

Moi, _____ en tant qu'*administrateur*¹ d'un site de
 (Prénom et nom en lettres moulées)

cybermentorat dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca, je m'engage à respecter le caractère confidentiel de tout renseignement confidentiel qui vient à ma connaissance dans l'exercice de mes fonctions dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca.

Toute personne ayant un accès *administrateur* dans le projet Mentors.uqam.ca, doit respecter la nature confidentielle des renseignements qui viennent à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Sont considérés comme confidentiels les renseignements nominatifs ainsi que les contenus des conversations ayant eu lieu dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca (téléphone, messages électroniques). Sont nominatifs les renseignements qui concernent une personne et permettent de l'identifier (art. 54, Loi sur l'accès à l'information). Il s'agit de données individuelles ou personnelles. L'adjectif nominatif a un sens large: adresse, téléphone, adresse électronique, photographie, traits physiologiques, situation économique, le logement, l'éducation, la religion, l'appartenance culturelle, l'âge ou le mode de vie d'une personne et toute autre information pouvant identifier une personne ou lui permettant de s'identifier elle-même.

Respecter la nature confidentielle des renseignements implique:

- De ne pas divulguer ces renseignements à moins d'autorisation par la personne, à moins que la cour l'ordonne ou à moins que la vie, la sécurité de la personne ou celles des autres soit en danger ou à moins que la confidentialité d'une autre personne soit en danger.
- De ne pas faire usage de renseignements de nature confidentielle en vue d'obtenir un avantage pour moi-même ou pour autrui.
- S'il y a lieu, de relater des faits ou des expériences reliées au projet Mentors.uqam.ca en s'assurant que les personnes impliquées ne puissent être identifiées ou se reconnaître elle-même.

Cet engagement est valide pendant et après l'exercice de mes fonctions dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca.

Enfin, j'accepte la responsabilité en cas de manquement au présent engagement.

¹ Un *administrateur* sur le site web du projet Mentors.uqam.ca est une personne qui bénéficie d'un statut particulier qui lui donne accès à des informations nominatives sur les participants (mentors, étudiants et autres administrateurs) au projet Mentors.uqam.ca (nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, courriel, date de naissance). Les administrateurs ont également accès au contenu des messages envoyés par les participants dans le cadre du projet Mentors.uqam.ca.

Pourquoi un tel engagement?

Selon les articles 5 et 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne* toute personne a droit au respect de sa vie privée et a droit au respect du secret professionnel.

1- Obligation générale de discrétion

En vertu de l'article 5 de la Charte, il faut inclure dans la vie privée, sa vie familiale, sa vie amoureuse, sa santé physique et mentale, ses loisirs, ses ressources, son image, sa réputation, etc. Tous les individus profitent aussi de d'autres droits reliés au respect de la vie privée: droit à la liberté et à l'intégrité (art. 1, Charte); droit à l'inviolabilité de la personne (art. 10, Code civil du Québec); droit à la sauvegarde de la dignité, de l'honneur et de la réputation (art. 4, Charte); droit au respect du secret professionnel (art. 9, Charte).

2- Obligation de protection des renseignements personnels détenus par un organisme public

Tous les renseignements nominatifs détenus par un organisme public ont un caractère confidentiel, à moins que leur divulgation ne soit autorisée par la personne qu'ils concernent (art. 53) ou que leur communication ne soit nécessaire, notamment si la loi l'ordonne.

3- Obligation liée au secret professionnel

En plus, d'une obligation générale de discrétion, les professionnels, selon le Code des professions, sont tenus au secret professionnel. Étant donné le type et l'étendue des renseignements accessibles dans le cadre de Mentors.uqam.ca et le type d'intervention relié à ce projet, il est de mise que les administrateurs du projet se soumettent, au même titre que les professionnels, au secret professionnel.

J'ai signé _____

à (lieu) _____

en date du _____

Pour avoir des informations concernant le présent document, veuillez communiquer avec Alexandre Simard, coordonnateur du projet pour Mentors.uqam.ca:

Projet Mentors.uqam.ca
Département de psychologie
Université du Québec à Montréal
C.P. 8888, succursale Centre-ville
Montréal, Québec, H3C 3P8

Téléphone : 514-987-3000 #2895
Télécopieur : 514-987-7953
<http://mentors.uqam.ca>
mentors@uqam.ca

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré.

APPENDICE I

PROTOCOLE D'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Mentors.uqam.ca
Protocole d'entretien téléphonique

Ce document a pour objectif de fournir des suggestions pour guider les entrevues avec les nouveaux mentors. L'objectif n'est pas que ce protocole soit suivi de façon rigide, mais plutôt qu'il soit adapté de façon à ce que l'entrevue paraisse la plus naturelle possible. Il est cependant nécessaire de s'assurer de remplir les objectifs de l'entrevue, soit :

- Établir un contact positif entre le mentor et les responsables du site.
- S'assurer de la bonne compréhension du rôle du mentor et des objectifs du site.
- S'assurer de l'identité et l'adéquacité du mentor.
- S'assurer de la qualité des informations incluses dans le profil du mentor.
- S'assurer de la compréhension du processus d'établissement de la relation de mentorat.
- Répondre aux questions du mentor.
- Souligner la disponibilité de l'équipe d'administration du projet en cas de question ou pour tout besoin.

Introduction suggérée : *Bonjour, je vous appelle pour une entrevue d'une dizaine de minutes qui me permettra de valider votre profil sur Mentors.uqam.ca et de répondre à vos questions à propos du projet.*

Sujets à explorer:

- Lui demander comment il a connu le projet.
- Lui demander quelle était sa motivation pour s'inscrire.
- Lui demander de parler de son travail, de sa formation, etc.
- Lui demander de résumer ce qu'est le projet Mentors.uqam.ca
- Lui demander quel est, selon lui, le rôle d'un mentor.
- Lui rappeler les rôles et obligations du mentor s'il ne semble pas les avoir compris, et l'inciter à consulter le guide du mentor si ce n'est pas déjà fait.
- Lui demander s'il sait à quoi s'attendre en ce qui concerne les messages des étudiants?

Suggestions de mises en situation :

- Qu'est-ce que vous répondriez à un étudiant qui vous pose la question suivante : « Est-ce que je devrais me diriger dans ce domaine? »
- Si un étudiant vous demande un conseil psychologique ou autre, (« j'ai de la difficulté à communiquer avec mes parents, pouvez-vous m'aider? » ou « voici mon C.V. » ...), profiter de l'occasion pour lui expliquer avec une certaine sensibilité que Mentors.uqam.ca offre une aide dans le cadre du choix de carrière et de l'orientation professionnelle. Si un étudiant semble en détresse, le rediriger vers des ressources pertinentes ou l'administrateur du

site.

- Si un étudiant veut le rencontrer ou visiter son milieu de travail, expliquer au mentor que les responsables de Mentors.uqam.ca ne peuvent encadrer ce genre de contact. S'il donne son adresse électronique, son numéro de téléphone ou s'il rencontre un étudiant, Mentors.uqam.ca ne peut plus intervenir à titre d'intermédiaire. Mais bout de ligne, c'est au mentor de décider ce qu'il veut faire.

Explication de différents aspects du fonctionnement de Mentors.uqam.ca :

- Ce sont les étudiants qui font le choix de leurs mentors - pour cette raison il pourrait y avoir un délai important avant qu'un mentor soit contacté par un étudiant.
- Les messages échangés dans le cadre du cybermentorat restent sur le serveur de Mentors.uqam.ca. Les participants reçoivent une notice à leur adresse électronique personnelle les avertissant qu'ils ont un nouveau message sur Mentors.uqam.ca s'il y a lieu.
- Il faut répondre aux messages à l'intérieur de 7 jours à un message reçu.
- En cas de question à ce sujet, l'investissement en temps pour un mentor est estimé à moins d'une demi-heure par semaine. Bien entendu, ce temps varie selon l'ampleur des réponses fournies par le mentor.

Vérifier le profil du mentor et expliquer sa fonction:

- Expliquer au mentor que la description qu'il inclut dans son profil est sa présentation auprès des étudiants et le critère par lequel les étudiants choisissent leur mentor : il est donc avantageux de remplir son profil de façon complète et attrayante.
- Vérifier la validité de son adresse électronique.

Conclusion:

- Demander au mentor s'il a d'autres questions.
- Lui demander si on peut valider son profil. Lui annoncer qu'à partir de ce moment il est accessible aux étudiants.
- Assurer le mentor de la disponibilité des administrateurs du projet et l'inviter à entrer en contact en cas de besoin ou de question.
- Le remercier de son temps pour répondre aux questions et de sa participation au projet.

Après avoir complété l'appel de façon satisfaisante, valider le mentor.

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré, Alexandre Simard et Jean-François Trudeau.

APPENDICE J

CODE DE CONDUITE

Mentors.uqam.ca
Contrat d'engagement et règles de conduite

En m'inscrivant à Mentors.uqam.ca, je m'engage à :

- M'abstenir de toute forme de harcèlement envers les autres participants (par exemple : vente, sollicitation, langage déplacé, harcèlement sexuel);
- Ne pas pratiquer, approuver ou faciliter quelque forme de discrimination que ce soit;
- M'abstenir de conseiller ou d'encourager des actes illégaux ou frauduleux;
- Respecter le caractère confidentiel des informations relatives à la vie privée qui peuvent m'être communiquées par un autre participant lors d'une conversation électronique;
- Promouvoir des conduites et des pratiques professionnelles qui respectent les principes généralement acceptés par mes pairs et la communauté scientifique.

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré, Alexandre Simard et Jean-François Trudeau.

APPENDICE K

PRÉSENTATION ABRÉGÉE AUX MENTORÉS

Mentors.uqam.ca **Présentation abrégée aux mentorés**

Mentors.uqam.ca a d'abord et avant tout été créé pour faciliter l'orientation et le choix de carrière des étudiants universitaires, en leur donnant l'occasion de développer une relation de mentorat avec des professionnels oeuvrant dans leur domaine. En participant, les étudiants peuvent en apprendre plus sur la formation, le quotidien et les caractéristiques des professions qui les intéressent.

Qu'est-ce qu'un mentor ?

- C'est d'abord un guide et un conseiller. C'est un modèle positif, vivant et créatif pour les étudiants.
- C'est également une personne qui favorise le développement social et personnel d'un étudiant, en développant avec lui une relation tout à fait particulière.

Les mentors sont des adultes passionnés de leur profession ou de leur métier qui désirent transmettre cette passion. Ils sont disponibles pour échanger avec les étudiants sur leur cheminement professionnel et à leur donner des informations pratiques sur leur métier, dans le but de leur donner une vision réaliste du monde travail dans leur domaine d'études.

Qui peut être mentoré ?

Les étudiants universitaires qui éprouvent de la difficulté à faire leur choix de carrière ou qui aimeraient simplement en savoir plus sur les emplois qui s'offrent à eux. Mentors.uqam.ca n'est pas un endroit pour se chercher un stage, un emploi ou un thérapeute.

En tant que mentoré, je m'engage à :

1. Prendre connaissance du **Guide du mentoré**.
2. Communiquer avec les personnes ressources de Mentors.uqam.ca en cas de besoin.
3. Répondre dans la semaine suivant la réception d'un message par un mentor.
4. Donner des informations personnelles valides aux responsables du projet (section « Informations personnelles » du formulaire d'inscription). Ces informations sont gardées **confidentielles** par les responsables de Mentors.uqam.ca. Seul mon nom sera connu des autres participants. Je suis conscient que mon inscription peut être annulée si je donne des informations non valides.

5. Enfin, j'accepte que les administrateurs du projet puissent consulter les messages que j'envoie et que je reçois. Ces conversations seront traitées de façon anonyme et ne serviront qu'à des fins de suivi ou d'évaluation du projet. Les administrateurs sont tenus de signer un engagement à la confidentialité dans le cadre de leurs fonctions.

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré, Alexandre Simard et Jean-François Trudeau.

APPENDICE L

PRÉSENTATION ABRÉGÉE AUX MENTORS

Mentors.uqam.ca
Présentation abrégée aux mentors

Mentors.uqam.ca a d'abord et avant tout été créé pour faciliter l'orientation et le choix de carrière des étudiants universitaires, en leur donnant l'occasion de développer une relation de mentorat avec des professionnels oeuvrant dans leur domaine d'études. En participant, les étudiants peuvent en apprendre plus sur la formation, le quotidien et les caractéristiques des professions qui les intéressent.

Qu'est-ce qu'un mentor ?

- C'est d'abord un guide et un conseiller. C'est un modèle positif, vivant et créatif pour les étudiants.
- C'est également une personne qui favorise le développement social et personnel d'un étudiant, en développant avec lui une relation tout à fait particulière.

Les mentors sont des adultes passionnés de leur profession ou de leur métier qui désirent transmettre cette passion. Ils sont disponibles pour échanger avec les étudiants sur leur cheminement professionnel et à leur donner des informations pratiques sur leur métier, dans le but de leur donner une vision réaliste du monde travail.

Qui peut être mentor ?

1. Des professionnels ou des retraités détenant un diplôme universitaire dans le domaine d'études participant ou dans un domaine connexe.
2. Des étudiants à la maîtrise ou au doctorat dans le domaine d'études.

Dans le cadre de ma participation en tant que mentor, je m'engage à :

1. Partager mon expérience dans le monde du travail avec un étudiant.
2. Prendre connaissance du **Guide du mentor**.
3. Communiquer avec les personnes ressources de Mentors.uqam.ca en cas de besoin.
4. Donner des informations personnelles valides aux responsables du projet (section "Informations personnelles" du formulaire d'inscription). Ces informations sont gardées confidentielles par l'équipe de Mentors.uqam.ca. Les autres participants au projet ont seulement accès à mon nom. Les étudiants inscrits au programme de mentorat ont de plus accès à une description de votre profession que nous vous demanderons de compléter dans quelques instants.

5. Répondre dans la semaine suivant la réception d'un message par un mentoré.

En tant que mentor, j'accepte aussi de respecter les règles de conduites suivantes :

1. Le mentor se doit de tenir compte des limites de sa compétence. Comme il est expliqué dans le Guide du mentor, le mentor est en quelque sorte un guide, un conseiller, là pour partager son expérience dans le monde du travail. À ce titre, il ne doit pas jouer le rôle d'un intervenant.
2. Le mentor doit s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de l'étudiant ou des autres mentors.
3. Dans la mesure du possible, le mentor doit avertir le ou les étudiants avec qui il correspond s'il ne peut répondre à un message dans un délai raisonnable.
4. Le mentor ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle préjudiciables à un autre participant ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour autrui.
5. Le mentor doit faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard des idées et des opinions de l'autre en proposant des solutions variées à des difficultés et en encourageant l'étudiant à réagir à ses messages.
6. Enfin, j'accepte que les administrateurs du projet puissent consulter les messages que j'envoie et que je reçois. Ces conversations seront traitées de façon anonyme et ne serviront qu'à des fins de suivi ou d'évaluation du projet. Les administrateurs sont tenus de signer un engagement à la confidentialité dans le cadre de leurs fonctions.

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré, Alexandre Simard et Jean-François Trudeau.

APPENDICE M

MESSAGE DE BIENVENUE AUX MENTORÉS

Mentors.uqam.ca
Message de bienvenue aux mentorés

Note : les éléments entre guillemets français (« et ») sont automatiquement remplacés par le contenu pertinent.

Bonjour « prénom du mentoré »,

Maintenant que vous êtes inscrit à Mentors.uqam.ca en tant que mentoré, le menu de navigation vous offre de nouvelles possibilités.

D'abord, vous avez accès au Guide du mentoré. Nous vous suggérons de consulter ce guide avant de contacter votre premier mentor. Vous y retrouverez des conseils utiles pour rendre votre expérience de mentorat agréable et bénéfique.

Pour trouver un mentor, vous devez cliquer sur le bouton "recherche de mentors" du menu de gauche. Vous pourrez alors faire une recherche par mots clefs ou selon certains critères comme le milieu de pratique ou les domaines de spécialisation du mentor.

Lorsque vous recevrez des messages de votre mentor, vous pourrez les consulter et y répondre via votre "boîte de courrier". Nous vous rappelons qu'une notice sera expédiée automatiquement à l'adresse de courrier électronique que vous nous avez fourni lors de votre inscription à chaque fois que vous recevrez un nouveau message sur Mentors.uqam.ca. Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

L'équipe de Mentors.uqam.ca
« téléphone pour rejoindre les administrateurs »
<http://mentors.uqam.ca>

APPENDICE N

MESSAGE DE BIENVENUE AUX MENTORS

Mentors.uqam.ca
Message de bienvenue aux mentors

Note : les éléments entre guillemets français (« et ») sont automatiquement remplacés par le contenu pertinent.

Bonjour « nom du mentor »,

Maintenant que vous êtes inscrits à Mentors.uqam.ca, un membre de l'équipe d'administration va bientôt entrer en contact avec vous par téléphone. Il aura quelques questions à vous poser par rapport à votre participation au site et pourra répondre aux vôtres.

En attendant, nous vous invitons à prendre le temps de bien lire le Guide du mentor qui devrait répondre à la majorité de vos questions par rapport au projet.

Nous vous invitons aussi à bien étoffer vos réponses aux questions de votre "profil" (l'accès à votre profil se retrouve dans le menu de gauche). Ces réponses seront cruciales, car c'est d'après leur contenu que les étudiants choisiront leurs mentors.

Vous n'avez pas à vous inquiéter de recevoir un message sur le site: à chaque fois que vous recevrez un nouveau message sur Mentors.uqam.ca, une notice sera expédiée automatiquement à l'adresse de courrier électronique que vous nous avez fourni lors de votre inscription.

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

L'équipe de Mentors.uqam.ca
« téléphone pour rejoindre les administrateurs »
<http://mentors.uqam.ca>

APPENDICE O

INFORMATIONS DE LA PAGE D'ACCUEIL

Mentors.uqam.ca
Informations de la page d'accueil

Bienvenue sur PsyberMentor!

PsyberMentor est une ressource **gratuite** de cybermentorat pour les étudiants de psychologie. PsyberMentor **n'est pas un site de services psychologiques pour le grand public**; il s'adresse aux étudiants et aux professionnels de psychologie :

Pour les professionnels de psychologie, PsyberMentor est une opportunité pour partager votre expérience du milieu et votre passion pour votre profession à des étudiants universitaires en étant mentor. Vous pouvez ainsi les accompagner dans leur cheminement professionnel.

Pour les étudiants en psychologie, c'est une chance pour vous informer des alternatives qui s'offrent à vous et de poser les questions qui vous préoccupent à des personnes qui exercent dans les domaines qui vous intéressent.

Vous pouvez vous [inscrire](#) ou consulter la [présentation du projet](#) pour en savoir plus sur PsyberMentor.

Si vous n'êtes pas un professionnel ou un étudiant du domaine de la psychologie, vous pouvez consulter notre [section de liens Internet](#) qui vous redirigeront vers des ressources qui pourront vous aider.

APPENDICE P

PRÉSENTATION DE PROJET

Mentors.uqam.ca
Présentation du projet

- Présentation de PsyberMentor
- Qu'est-ce que le mentorat?
- Pourquoi faire du mentorat sur Internet?
- Fonctionnement de PsyberMentor
- Pour vous inscrire

Présentation de PsyberMentor

PsyberMentor est un programme de cybermentorat vocationnel qui s'adresse aux étudiants et étudiantes en psychologie des universités du Québec. Il a pour but de faciliter le choix de carrière, la poursuite des études et l'insertion au marché du travail de ces derniers en leur permettant d'entrer en contact avec des professionnels de la psychologie passionnés par leur métier et désireux de communiquer leur expérience.

La période durant laquelle les étudiants explorent, précisent et confirment leur choix de carrière s'étend bien au-delà du collège et continue pour un grand nombre d'entre eux durant les études de premier cycle universitaire, même dans des programmes contingentés comme en psychologie. De plus, même lorsque l'étudiant est confiant d'être à sa place en psychologie, la variété des approches et des modes d'intervention et de recherche est tellement grande qu'il est difficile pour l'étudiant de réduire l'éventail des chemins qu'il pourrait prendre.

Pour aider ces étudiants, l'équipe de PsyberMentor veut leur donner la chance de contacter des gens passionnés par la psychologie. Des gens qui connaissent à fond les rouages de leur profession et qui ont tous déjà vécu les difficultés du cheminement universitaire.

De plus, en rassemblant professionnels et étudiants de psychologie en un même endroit, PsyberMentor se veut une agora du monde de la psychologie sur Internet. Le site de PsyberMentor est réservé aux professionnels (et futurs professionnels!) de la psychologie. C'est un endroit où ces derniers peuvent se rencontrer, s'informer, discuter et partager sur la profession et sur leurs intérêts avec leurs pairs; une véritable «communauté virtuelle».

PsyberMentor met entre autres à votre disposition des forums de discussion, des nouvelles sur des questions concernant le milieu de la psychologie, ainsi que des liens à des ressources traitant de la psychologie sur Internet. Mais plus encore, la communauté de PsyberMentor, comme toute communauté, compte sur une participation dynamique de ses membres. Vous serez donc invités à contribuer au site pour y partager vos réflexions, vos trouvailles, vos compositions, etc.

Qu'est-ce que le mentorat?

Dans le cadre de PsyberMentor, le mentorat se définit comme une relation dans laquelle une personne expérimentée dans le domaine de la psychologie, le mentor, apporte son expérience, des conseils et des encouragements à un étudiant universitaire en psychologie qui se pose des questions sur son avenir professionnel.

Le mentor est donc : un guide, un conseiller et un modèle; quelqu'un qui partage son savoir et ses connaissances du monde du travail et de la formation en psychologie avec un étudiant qui ressent le besoin de discuter de ses projets professionnels.

Le mentor appartient à au moins un des groupes suivants :

- Psychologues (membres de l'Ordre des Psychologues du Québec).
- Chercheurs professionnels et professeurs en psychologie détenant un diplôme universitaire en psychologie.
- Professionnels dans un domaine connexe à la psychologie qui possèdent un diplôme universitaire en psychologie.
- Étudiants en psychologie du 2^{ième} ou 3^{ième} cycle qui aimeraient partager leur expérience des études universitaires avec de nouveaux étudiants ou de nouvelles étudiantes.

Pourquoi faire du mentorat sur Internet?

Pour favoriser le développement de relations entre mentorés et mentors, nous avons choisi un mode de communication déjà implanté par l'équipe d'ACADEMOS, un projet de cybermentorat vocationnel destiné aux étudiants du collégial.

Avec ce système, toutes les communications se déroulent sur le site Web. Chaque participant inscrit possède une boîte de courrier électronique privée. Cette façon de fonctionner assure la confidentialité des conversations et préserve la vie privée de chaque participant en n'utilisant pas les adresses électroniques personnelles.

Trois raisons majeures justifient l'utilisation du courrier électronique comme moyen de communication :

1. Le courrier électronique permet de participer à PsyberMentor selon le moment et l'endroit qui convient à l'utilisateur. Cette flexibilité donne la chance à des personnes de développer une relation avec des gens difficiles à rejoindre autrement.
2. L'utilisation du courrier électronique rapproche les interlocuteurs en minimisant leurs différences. Les caractéristiques liées à l'âge, au sexe ou au niveau

d'éducation deviennent beaucoup moins évidentes par écrit. Les mentorés peuvent se sentir moins intimidés et hésitants à poser des questions, que si ils ou elles avaient à le faire en présence du mentor ou au téléphone.

3. Le courrier électronique permet aux participants de garder une trace écrite de leurs conversations. Les mentorés peuvent aisément se référer aux conseils donnés par leur mentor. Les mentors, quant à eux, peuvent garder un suivi de leurs conversations avec les mentorés et mieux cerner leurs préoccupations.

Fonctionnement de PsyberMentor

Inscription à PsyberMentor

Le site de PsyberMentor est réservé aux professionnels et étudiants universitaires du domaine de la psychologie. L'inscription à PsyberMentor est **gratuite**. Pour participer, vous n'avez qu'à remplir un bref formulaire d'inscription. Vous choisirez lors de l'inscription un nom d'utilisateur et un mot de passe qui vous permettront d'accéder au site de PsyberMentor. Dès lors, vous pourrez accéder à toutes les sections de PsyberMentor à votre guise et participer à la vie de cette communauté.

Fonctionnement du volet cybermentorat

Une fois inscrits au cybermentorat, les mentorés peuvent se choisir un ou plusieurs mentors à partir de la banque de mentors. Pour communiquer avec un mentor, le mentoré lui envoie un message par courrier électronique en cliquant sur son nom. Notez que seuls les mentorés peuvent initier une relation avec un mentor. Une fois la conversation établie entre un mentor et un mentoré, tous deux peuvent s'envoyer des messages pour poursuivre la discussion.

Outre la messagerie électronique, PsyberMentor offre aux participants des ressources utiles, soit des liens dédiés à la carrière, à l'emploi et vers les établissements universitaires et professionnels du Québec. De plus, les mentors ont accès au Salon des mentors, un forum de discussion où ils peuvent échanger à propos de leur expérience de mentorat.

NOTE : Les utilisateurs doivent accepter un « cookie » temporaire pour s'inscrire et participer à PsyberMentor. Ce cookie est un petit fichier électronique qui permet d'opérer un site sécurisé; il vise à protéger votre identité et assurer la confidentialité du site. Lorsqu'un utilisateur quitte PsyberMentor, ce cookie se détruit automatiquement.

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré, Alexandre Simard et Jean-François Trudeau.

APPENDICE Q

CONTACTEZ-NOUS

Mentors.uqam.ca
Contactez-nous

Pour toute question ou tout renseignement supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

Courrier électronique : info@psybermentor.ca

Téléphone : (514) 987-3000 poste 2895

Télécopieur : (514) 987-7953

Localisation : PsyberMentor
Département de psychologie
Université du Québec à Montréal
C.P. 8888, succursale Centre-ville
Montréal, Québec, Canada
H3C 3P8

WWW : <http://mentors.uqam.ca>

APPENDICE R

À PROPOS DU PROJET

Mentors.uqam.ca
À propos du projet

Divers organismes ont rendu possible la réalisation de ce programme de cybermentorat :

- La Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal pour le soutien financier logistique du projet.
- Le département de psychologie pour son appui structurel et la communication avec ses étudiants.
- Le Groupe de recherche en Psychologie, Informatique et Éducation (GROUPIE) pour ses locaux et l'équipement informatique permettant l'hébergement du site Web.
- L'Ordre des Psychologues du Québec pour la communication avec ses membres.
- Le conseil étudiant du département de psychologie pour sa contribution au contenu du site.
- Le comité de cybermentorat du département de psychologie et les multiples personnes qui en ont fait partie : Jacques, Catherine, Jean-François, Charles et Samuel.
- L'équipe de coordination du projet Mentors.uqam.ca pour le soutien dans le développement et l'administration du programme.

Un grand merci à tous ceux qui ont collaborés de près ou de loin au projet; sans votre soutien, votre créativité et votre enthousiasme, nul doute que ce projet n'aurait jamais vu le jour.

APPENDICE S

STATISTIQUES SUR LES DYADES DE CYBERMENTORAT

Mentors.uqam.ca
Statistiques sur les dyades de cybermentorat

Cet appendice vise à offrir un portrait des caractéristiques des relations mentoriales se déroulant dans le cadre de certains programmes de cybermentorat. Les tableaux et figures suivantes présentent différentes caractéristiques des relations obtenues dans les programmes Academos et PsyberMentor, deux programmes de cybermentorat dont le fonctionnement est très similaire à celui de Mentors.uqam.ca. Ce texte propose de répondre à certaines questions que se posent fréquemment les personnes désirant développer des programmes de cybermentorat, à savoir :

- 1) À combien de mentors chaque mentoré fait-il appel?
- 2) À combien de mentorés chaque mentor répond-il?
- 3) Combien de messages sont échangés dans chaque dyade mentor-mentoré?
- 4) Sur combien de temps s'échelonnent les relations de mentorat?

Les chiffres présentés dans les pages suivantes ont été recueillis au cours des 463 premiers jours de fonctionnement du site PsyberMentor et sur une période de 654 jours dans le cas d'Academos.

Le lecteur pourra constater à quel point les données obtenues pour ces deux programmes sont comparables, bien que ceux-ci s'adressaient à des clientèles différentes (étudiants universitaires de psychologie et professionnels de psychologie dans le cas de PsyberMentor VS étudiants du secondaire et cégep et professionnels de tout acabit dans le cas d'Academos). En effet, même si le nombre de participants ou de dyades est plus élevé dans le cas d'Academos (qui par ailleurs a eu une plus forte participation), les proportions entre les deux projets sont comparables. La similarité des résultats entre ces deux programmes permet d'envisager que les données pour les programmes développés dans le cadre de Mentors.uqam.ca pourraient être similaires.

1. Le nombre de mentors pour chaque mentoré.

Dans les deux programmes, les étudiants devaient s'inscrire en un premier temps, puis avaient la possibilité d'entrer en contact avec un mentor de leur choix. Il leur était aussi possible d'entrer en contact avec plus d'un mentor. Ainsi, certains inscrits n'ont communiqué avec aucun mentor, et d'autres avec plusieurs. Pour le programme PsyberMentor, il y a eu 221 inscriptions de mentorés. Sur ces 221 inscriptions, 78 ont eu au moins une relation de mentorat (35,3%). Dans le cas d'Academos, 315 des 848 mentorés inscrits ont eu au moins une relation de mentorat (37,1%). Le tableau et la figure suivants ne considèrent que les mentorés qui ont eu au moins une relation de mentorat.

Tableau S.1 : Nombre de mentors par mentoré

Nombre de mentors	PsyberMentor n=78		Academos n=315	
	Absolu	Cumulatif	Absolu	Cumulatif
1	55,1%	55,1%	58,7%	58,7%
2	23,1%	78,2%	23,2%	81,9%
3-4	14,1%	92,3%	12,1%	94,0%
5-6	3,9%	96,2%	3,2%	97,1%
7-9	0,0%	96,2%	2,3%	99,4%
10 et plus (max = 24)	3,8%	100%	0,6%	100%

Nombre de mentors par mentoré
Comparaison entre PsyberMentor et Academos

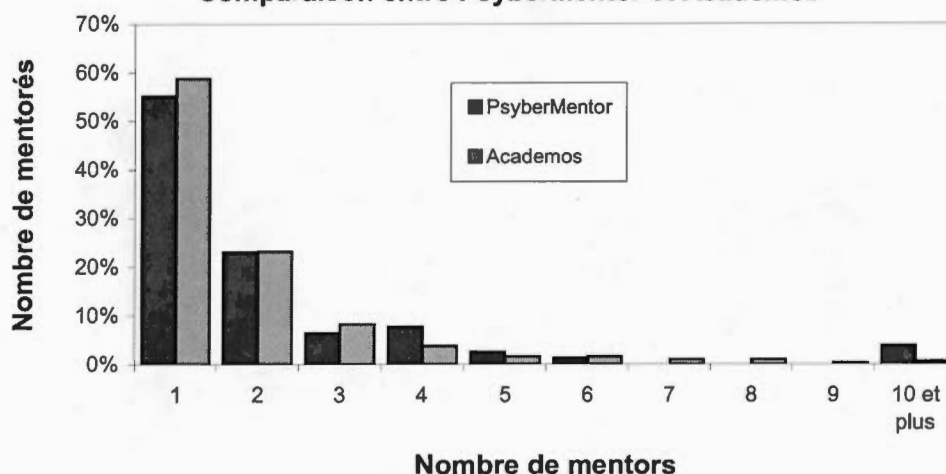


Figure S.1 : Comparaison du nombre de mentors par mentoré.

2. Le nombre de mentorés pour chaque mentor.

Puisque dans les programmes Academos et PsyberMentor ce sont les étudiants qui choisissaient les mentors, il est possible qu'un mentor, bien qu'il se soit inscrit, n'ait pas été choisi. Il est aussi possible qu'un mentor ait plus d'un mentoré, pas nécessairement simultanément. Pour le programme PsyberMentor, il y a eu 95 inscriptions de mentors. Sur ces 95 inscriptions, 68 mentors différents ont été sollicités par les étudiants et ont eu au moins une relation de mentorat (71,6%). Dans le cas d'Academos, 154 des 177 mentorés inscrits ont eu au moins une relation de mentorat (87,0%).

Tableau S.2 : Nombre de mentorés par mentor

Nombre de mentorés	PsyberMentor n=68		Academos n=154	
	Absolu	Cumulatif	Absolu	Cumulatif
1	25,0%	25,0%	20,1%	20,1%
2	32,4%	57,4%	15,6%	35,7%
3	19,1%	76,5%	11,7%	47,4%
4	8,8%	85,3%	11,0%	58,4%
5	7,4%	92,6%	9,1%	67,5%
6	4,4%	97,1%	4,5%	72,1%
7 ou plus (max = 8)	3,0%	100%	27,9%	100%

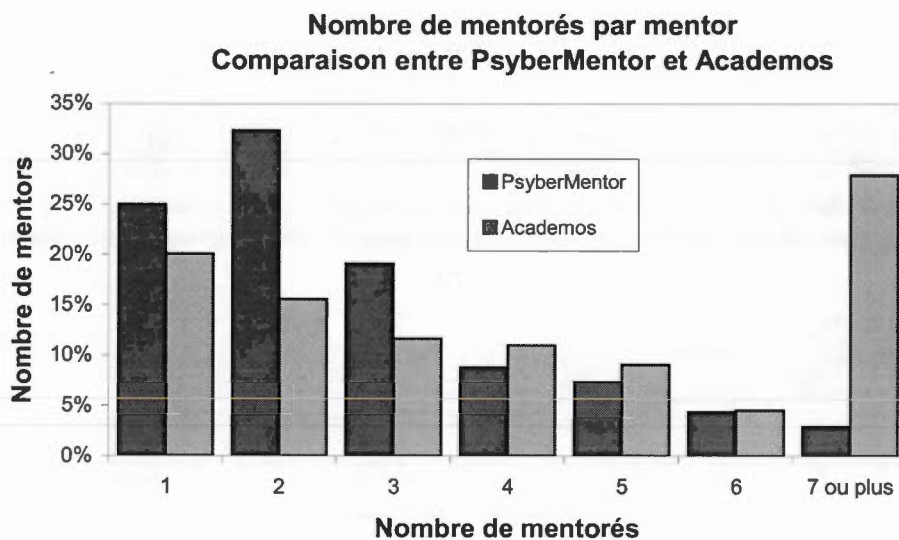


Figure S.2 : Comparaison du nombre de mentorés par mentor.

3. Conversations entre mentors et mentorés

Dans le cadre de ces programmes, une « dyade », un duo mentor-mentoré, était formée dès qu'il y avait échange d'au moins un message. Dans le cas de PsyberMentor, 182 dyades se sont ainsi formées. Ce nombre s'élevait à 582 dyades dans le cas d'Academos. Le tableau et la figure suivants indiquent combien de messages sont échangés entre les mentors et les mentorés dans chacune des dyades.

Tableau S.3 : Nombre de messages échangés par dyade

Nombre de messages	PsyberMentor n=182			Academos n=582	
	Absolu	Cumulatif		Absolu	Cumulatif
1-5	60,4%	60,4%		68,7%	68,7%
6-10	22,5%	83,0%		21,0%	89,7%
11-20	10,4%	94,5%		6,4%	96,0%
21-30	2,7%	96,2%		2,6%	98,6%
31-50	2,1%	98,4%		1,2%	99,8%
51 et plus (max = 85)	1,6%	100%		0,2%	100%

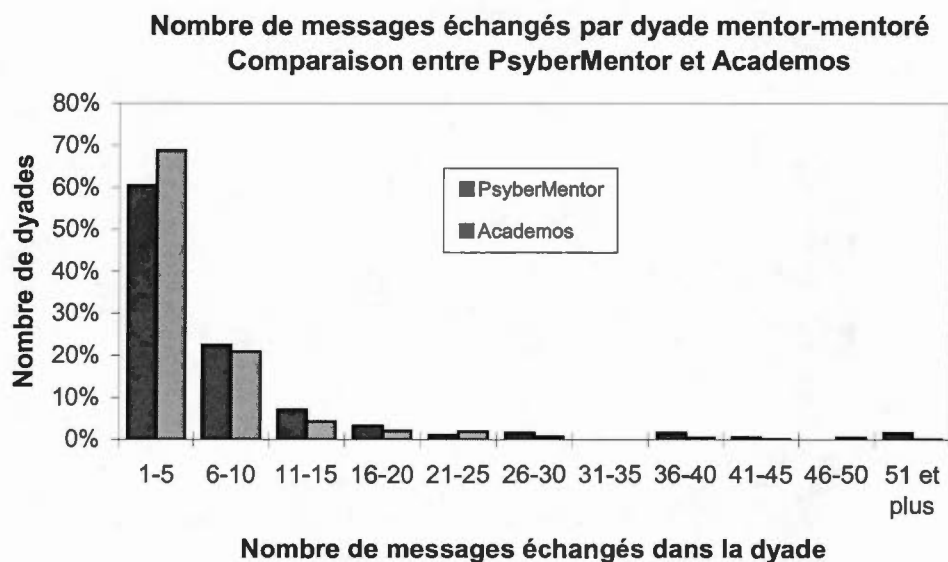


Figure S.3 : Comparaison du nombre de messages échangés.

4. Durée des relations mentores

La durée de chacune des relations mentores constitue un autre élément d'intérêt. Elle a été calculée à partir du nombre de jours s'étant écoulés entre le premier message et le dernier message de chacune des dyades. Des données ont été analysées pour les 172 dyades sur PsyberMentor et les 582 dyades d'Academos.

Tableau S.4 : Durée des relations mentores

<i>Durée en jours</i>	PsyberMentor n=172		Academos n=582	
	Absolu	Cumulatif	Absolu	Cumulatif
1-19	56,4%	56,4%	67,2%	67,2%
20-39	13,4%	69,8%	15,0%	82,2%
40-79	12,3%	82,0%	9,0%	91,2%
80-119	9,9%	91,9%	3,0%	94,1%
120-179	2,9%	94,8%	2,5%	96,7%
180-239	0,6%	95,3%	1,7%	98,3%
240 et plus	4,7%	100%	1,7%	100%

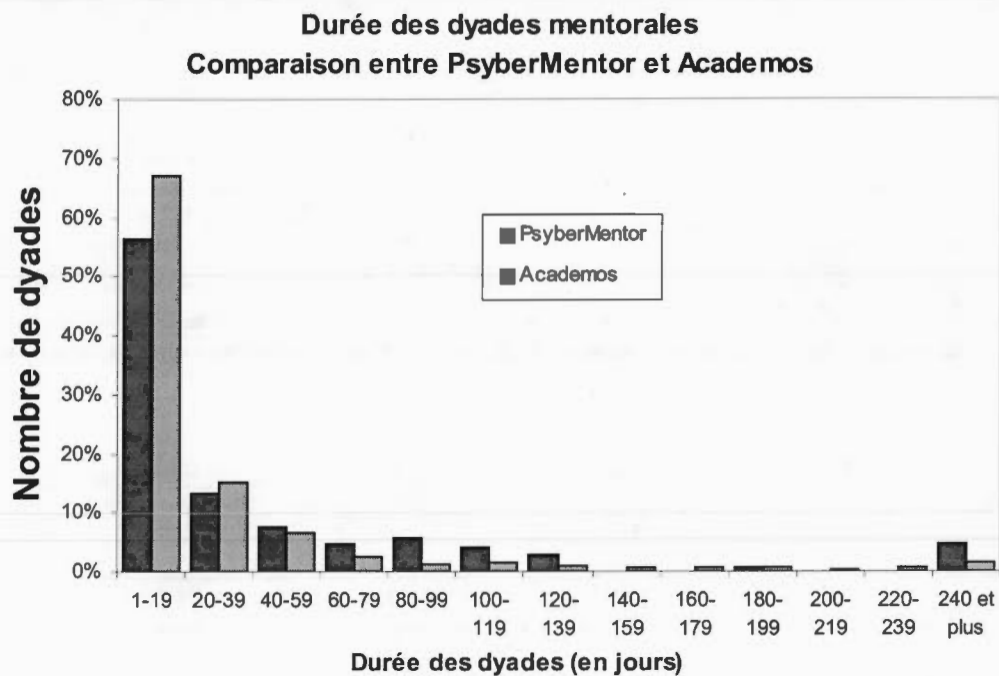
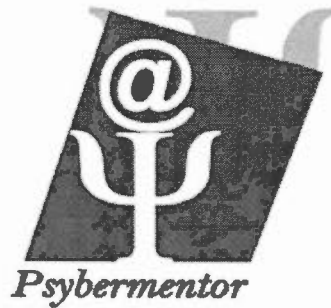


Figure S.4 : Comparaison de la durée des dyades mentores.

APPENDICE T

SONDAGE D'ÉVALUATION DE BESOINS

Mentors.uqam.ca
Sondage d'évaluation de besoins



Programme PsyberMentor : Évaluation de besoins

Bonjour,

Nous travaillons présentement à l'élaboration d'un projet de mentorat par Internet, le programme PsyberMentor. Ce dernier vise à aider les étudiants du premier cycle universitaire en psychologie à préciser leurs intérêts professionnels en les mettant en contact avec des professionnels travaillant dans divers milieux de la pratique et de la recherche en psychologie.

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre de ce programme. Il importe de répondre le plus précisément possible aux questions qui suivent. Il n'y a ni bonne, ni mauvaise réponse. Répondez ce qui vous vient spontanément à l'esprit et soyez assuré de la confidentialité des résultats.

1- Pourquoi avez-vous choisi d'étudier en psychologie ?*(Cochez la réponse qui correspond le plus à votre situation)*

- La matière comme telle m'intéresse ☐₁
 Je veux devenir psychologue ☐₂
 Je veux devenir chercheur en psychologie ☐₃
 Je veux explorer différentes avenues pour découvrir ce que j'aime ☐₄
 Autre (expliquer): ☐₅
-

2- Cette session est votre:

- Première session ☐₁
 Deuxième session ☐₂
 Troisième session ☐₃
 Quatrième session ☐₄
 Cinquième session ☐₅
 Sixième session ☐₆
 Septième session ou plus ☐₇

3- Pourquoi poursuivez-vous des études universitaires ?*(Cochez les énoncés qui s'appliquent)*

- Un diplôme universitaire est nécessaire pour l'emploi que je désire pratiquer ☐₁
 Un diplôme universitaire facilitera mon entrée sur le marché du travail ☐₂
 Pour avoir de meilleures conditions de travail ☐₃
 Je juge que ma formation ne vaut rien sans diplôme universitaire ☐₄
 Mon milieu familial valorise les études ☐₅
 Je n'ai pas trouvé d'emploi ☐₆
 Pour ma satisfaction personnelle ☐₇
 Autre (expliquer): ☐₈
-

4- Avez-vous l'intention de poursuivre vos études au 2^{ième} et/ou 3^{ième} cycle en psychologie ?

- Oui ☐₁ → passez à la question 6
 Non ☐₂ → passez à la prochaine question
 Peut-être ☐₃ → passez à la prochaine question

5- Quelle est la raison principale pour laquelle vous hésitez ou ne voulez pas poursuivre vos études en psychologie ?

- | | |
|---|----------------------------|
| Je ne suis pas certain d'avoir les notes suffisantes pour poursuivre en psychologie | <input type="checkbox"/> 1 |
| J'ai planifié d'aller travailler après mon baccalauréat | <input type="checkbox"/> 2 |
| J'ai prévu d'étudier dans un autre domaine après mon baccalauréat | <input type="checkbox"/> 3 |
| Je ne sais pas dans quelle branche de la psychologie je veux me spécialiser | <input type="checkbox"/> 4 |
| Autre (préciser) | <input type="checkbox"/> 5 |
-
-

→ **Passez à la question 8...**

6- Dans quel secteur pensez-vous poursuivre vos études ?

(Si vous hésitez, vous pouvez cocher plus d'un secteur)

- | | |
|--|-----------------------------|
| Psychologie psychodynamique | <input type="checkbox"/> 1 |
| Psychologie humaniste / counseling | <input type="checkbox"/> 2 |
| Psychologie du développement (enfant / famille) | <input type="checkbox"/> 3 |
| Neuropsychologie | <input type="checkbox"/> 4 |
| Psychologie sociale | <input type="checkbox"/> 5 |
| Analyse fonctionnelle du comportement / clinique behaviorale | <input type="checkbox"/> 6 |
| Psychologie communautaire | <input type="checkbox"/> 7 |
| Psychologie de l'éducation | <input type="checkbox"/> 8 |
| Psychologie industrielle organisationnelle | <input type="checkbox"/> 9 |
| Psychophysiologie / ergonomie | <input type="checkbox"/> 10 |
| Sciences cognitives / perception | <input type="checkbox"/> 11 |
| Gérontologie | <input type="checkbox"/> 12 |
| Autre (préciser) | <input type="checkbox"/> 13 |
-
-

7- Désirez vous poursuivre vos études en recherche ou en intervention ?

- | | |
|-----------------|----------------------------|
| En recherche | <input type="checkbox"/> 1 |
| En intervention | <input type="checkbox"/> 2 |
| Les deux | <input type="checkbox"/> 3 |
| Je ne sais pas | <input type="checkbox"/> 4 |

8 - Quel est votre niveau de motivation actuel face à vos études en psychologie ?

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| Très motivé | <input type="checkbox"/> 1 |
| Plutôt motivé | <input type="checkbox"/> 2 |
| Peu motivé | <input type="checkbox"/> 3 |
| Pas du tout motivé | <input type="checkbox"/> 4 |

9- Certains étudiants disent ressentir de l'incertitude face à leur choix professionnel. Est-ce une difficulté que vous vivez ?

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| Tout à fait en accord | <input type="checkbox"/> 1 |
| Plutôt en accord | <input type="checkbox"/> 2 |
| Plutôt en désaccord | <input type="checkbox"/> 3 |
| Tout à fait en désaccord | <input type="checkbox"/> 4 |

10- Quels moyens avez-vous utilisés jusqu'à maintenant pour définir vos intérêts professionnels ?

(Choisissez les 3 énoncés qui correspondent le plus à votre situation et identifiez-les par un chiffre (1,2,3), le numéro 1 étant le plus important)

- | | |
|--|-----------------------------|
| J'ai réfléchi à la question par moi-même | <input type="checkbox"/> 1 |
| J'en ai parlé avec mes amis | <input type="checkbox"/> 2 |
| J'en ai parlé avec mes parents | <input type="checkbox"/> 3 |
| J'en ai parlé avec un professeur | <input type="checkbox"/> 4 |
| J'en ai parlé avec des gens qui pratiquent le métier que je veux faire | <input type="checkbox"/> 5 |
| J'ai visité des milieux de travail | <input type="checkbox"/> 6 |
| J'ai consulté un conseiller en orientation | <input type="checkbox"/> 7 |
| J'en ai parlé à un psychologue | <input type="checkbox"/> 8 |
| J'ai consulté des livres qui parlent des métiers qui m'intéressent | <input type="checkbox"/> 9 |
| J'ai consulté des sites Internet qui parlent des métiers qui m'intéressent | <input type="checkbox"/> 10 |
| Autres (expliquer): | <input type="checkbox"/> 11 |

11- Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant ?

« Le fait de pouvoir discuter avec des adultes qui travaillent dans divers milieux en psychologie peut aider un étudiant à avoir une meilleure idée de ce qui l'intéresse au plan professionnel. »

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| Tout à fait en accord | <input type="checkbox"/> 1 |
| Plutôt en accord | <input type="checkbox"/> 2 |
| Plutôt en désaccord | <input type="checkbox"/> 3 |
| Tout à fait en désaccord | <input type="checkbox"/> 4 |

PsyberMentor est un programme de cybermentorat qui s'adresse aux étudiants du premier cycle universitaire en psychologie. Ce projet leur permet d'entrer en contact avec des professionnels travaillant dans divers milieux de la pratique et de la recherche en psychologie. PsyberMentor a pour but de faciliter leur choix de carrière, la poursuite de leurs études et leur insertion au marché du travail.

12- Seriez-vous intéressé à participer à PsyberMentor ?

Oui ☐ ₁
Non ☐ ₂

13- Si vous aviez un mentor, de quoi aimeriez-vous parler avec lui ?

14- Quelles compétences devraient posséder les mentors ?

15- Quels sont les champs de pratique en psychologie que vous aimeriez explorer avec un mentor ?

16- Y a-t-il des services, autre que celui du mentorat, que vous aimeriez retrouver sur le site de PsyberMentor ?

INFORMATIONS GÉNÉRALES**17 - Habituellement, à quelle fréquence utilisez-vous Internet ?**

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| Tous les jours | <input type="checkbox"/> ₁ |
| Quelques fois par semaine | <input type="checkbox"/> ₂ |
| Moins d'une fois par semaine | <input type="checkbox"/> ₃ |

18 – Âge : _____**19 – Sexe :**

- | | |
|----------|---------------------------------------|
| Féminin | <input type="checkbox"/> ₁ |
| Masculin | <input type="checkbox"/> ₂ |

Nous tenons à vous remercier d'avoir participé à ce sondage. Pour obtenir plus de détails à propos de PsyberMentor, n'hésitez pas à nous contacter:

*Téléphone: (514) 987-3000, poste 2895
Adresse électronique : psybermentor@uqam.ca*

Ce document est une adaptation d'un texte rédigé par Catherine Légaré, Alexandre Simard et Jean-François Trudeau.

BIBLIOGRAPHIE

- Ahson, N. L., Gentemann, K. M. et Phelps, L. (1998). *Do stop outs return? A longitudinal study of re-enrollment, attrition, and graduation*. Forum annuel de l'AIR, 1998.
- Antunes, S. (1995). *Leaping Into Cross-Gender Role-Play*.
Disponible : <http://www.mud.co.uk/richard/ifan195.htm>
- Audet, M. (1995). L'occupation d'un emploi durant les études: les caractéristiques, les effets et l'évolution de la situation au cours de la dernière décennie. Ministère de l'éducation, Direction générale des affaires universitaires et scientifiques, Québec, Gouvernement du Québec.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the Internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied and Preventive Psychology*, 8, 231-246.
Disponible : <http://construct.haifa.ac.il/~azy/app-r.htm>
- Bean, J. et Metzger, B. (1985). A conceptual model of nontraditional undergraduate students attrition. *Review of Educational Research*, 55(4), 485-540.
- Bégin, L. Bleau, M., et Landry, L. (2000). *L'école orientante: La formation de l'identité à l'école*. Outremont: Éditions Logiques.
- Belenky, M. F., Clinchy, B. M., Goldberger, N. R., et Tarule, J. M. (1997). *Women's ways of knowing: The development of self, voice, and mind*. New York: Basic Books, Inc.
- Bennett, D., Hupert, N., Tsikalas, K., Meade, T. et Honey, M. (1998). *Critical Issues in the Design and Implementation of Telementoring Environments*. Center for Children & Technology.
Disponible : http://www2.edc.org/cct/admin/publications/report/09_1998.pdf
- Bleau, M. (2000). L'orientation? Peut-on aller plus loin! *L'orientation*, 13(1), 8-11.
- Bruckman, A. (1992). *Identity workshops. Emergent social and psychological phenomena in text-based virtual reality*.
Disponible : <ftp://ftp.cc.gatech.edu/pub/people/asb/papers/identity-workshop.rtf>
- Bruckman, A. et Resnick, M. (1995). The MediaMOO Project: Constructionism and Professional Community. *Convergence*, 1(1), 94-109.
Disponible : <http://www-static.cc.gatech.edu/~asb/papers/convergence.html>
- Bruckman, A. (1998) Community Support for Constructionist Learning. *Computer Supported Cooperative Work*, 7, 47-86
- Bruwer, B.R. et Stein, D.J. (2005). A survey of participants in two internet support groups for people with hair-pulling. *BMC Psychiatry*, 5(37).

- Disponible : <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1266382>
- Bujold, C., et Gingras, M. (2000). *Choix professionnel et développement de carrière* (2e édition). Gaëtan Morin: Boucherville.
- Bureau de la recherche Institutionnelle (2005). Données extraites des rapports dynamiques extraits du site web en date du 31 mars 2005. UQÀM : Bureau de la recherche Institutionnelle.
Disponible : <http://www.bri.uqam.ca/productions/AVOUDREY.bienvenue.htm>.
Consulté le 31 mars 2005.
- Cabrera, A. F., Nora, A. et Castaneda, M. B. (1993). College persistence: Structural equations modeling test of an integrated model of student retention. *Journal of Higher Education*, 64(2), 123–139.
- Centre francophone d'informatisation des organisations (2004). *NetAdos 2004 : portrait des 12-17 ans sur Internet*.
Disponible: <http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/enquetes/netados2004.asp>.
Consulté le 25 juin 2005.
- Centre francophone d'informatisation des organisations (2005). *NETendances : Utilisation d'Internet au Québec depuis 6 ans*.
Disponible: <http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/enquetes/netendances.asp>.
Consulté le 25 juin 2005.
- Charest D. (1997). *La situation des jeunes non diplômés de l'école secondaire, Québec, direction de la recherche*. Québec: Ministère de l'Éducation du Québec.
- Chen, E. et Oderkirk, J. (1997). Varied pathways: The undergraduate experience in Ontario. *Education Quarterly Review*, 4(3), 47–62.
- Chickering, A. W., et Reisser, L. (1993). *Education and identity* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Childress, C. (1998). *Potential Risks and Benefits of Online Psychotherapeutic Interventions*. International Society for Mental Health Online.
Disponible : <http://www.ismho.org/issues/9801.htm>
- Cohen, N. H. (1993). Development and validation of the Principles of adult mentoring scale for faculty mentors in higher education (Thèse doctorale, Temple University, 1993). *Dissertation abstracts international*, 54(02).
- Commission parlementaire sur la qualité, l'accessibilité et le financement des universités (2003). *Document de consultation*. Québec : Gouvernement du Québec.
Disponible : http://www.meq.gouv.qc.ca/ens-sup/ens-univ/commission-2004/document_de_consultation.pdf

- Commission des universités sur les programmes (2000). *Pour une vision concertée de la formation universitaire : diversité et complémentarité. Rapport final présenté au ministre d'État à l'Éducation et à la Jeunesse, 1*. Montréal, Québec : Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec.
Disponible : <http://www.crepuc.qc.ca/IMG/pdf/rapportfinal.pdf>
- Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (2004). *De la pénurie de professeurs d'université au Québec*.
Disponible : <http://www.crepuc.qc.ca/IMG/pdf/memoire-crepuq.pdf>
- Conseil permanent de la jeunesse (1992). *Une cure de jeunesse pour l'enseignement collégial*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Conseil supérieur de l'éducation (1989). *L'orientation scolaire et professionnelle: par-delà les influences, un cheminement personnel*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Conseil supérieur de l'éducation (1995). *Des conditions de réussite au collégial. Réflexion à partir de points de vue étudiants*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Consortium for Student Retention Data Exchange (CSRDE) (2001). *Six year graduation rates: 1994 first-time freshman cohort*. CSRDE.
- Conway, C. (2001). *The 2000 British Columbia University Early Leavers Survey*. British Columbia Ministry of Advanced Education, Training and Technology and Center for Education Information.
Disponible : <http://www.sfu.ca/analytical-studies/leavers/index.htm>
- Crespo, M. et Houle, R. (1995). *La persévérance aux études dans les programmes de premier cycle à l'université de Montréal*. Rapport de recherche - Université de Montréal.
- Cuerrier, C. (1998). *Programme de mentorat professionnel: À l'heure du bilan 1998*. Rapport d'évaluation - UQAM.
- Cuerrier, C. (2003). *Répertoire de base*. Québec, Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship.
- Daloz, L. A. (1986). *Effective Teaching and Mentoring: Realizing the Transformational Power of Adult Learning Experiences*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Danielson, C. (1999). Mentoring beginning teachers: The case for mentoring. *Teaching and Change*, 6(3), 251-257.
- Day, V., Murphy, J. et Marriott, E. (1987). *Student attrition at Dalhousie*. Conférence prononcée dans le cadre de la Canadian Society for the Study of Higher Education.

- DuBois, D. L., Holloway, B. E., Valentine, J. C., et Cooper, H. (2002). Effectiveness of Mentoring Programs for Youth: A Meta-Analytic Review. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 157-197.
- Dunham, P. J., Hurshman, A., Litwin, E., Gusella, J., Ellsworth, C., et Dodd, P. W. D. (1998). Computer-Mediated Social Support: Single Young Mothers as a Model System. *Journal of Community Psychology*, 26(2), 281-306.
- Einolf, L. H. (1995). Mentoring to Prevent School Drop Outs. *Journal of Behavioral Education*, 5(4), 447-459.
- Ensher, E. A., et Murphy, S. E. (1997). Effects of race, gender, perceived similarity, and contact on mentor relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 460-481.
- Ensher, E. A., Huen, C., et Blanchard, A. (2003). Online Mentoring and Computer-Mediated Communication: *New Directions in Research*. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 264-288.
- États généraux de l'éducation (1996). *Les États généraux de l'éducation 1995-1996 : Exposé de la situation*. Québec : Gouvernement du Québec.
Disponible : <http://www.quebec.ca/menu/tabmat.htm>
- Falardeau, I. (1992). *Les changements de programme au collégial. Changer de cap sans perdre le Nord*. Québec: Ministère de l'enseignement supérieur et de la science du Québec.
- Finn, J., et Lavitt, M. (1994). Computer Based Self-help/mutual Aid Groups for Sexual Abuse Survivors. *Social Work With Groups*, 17(1/2), 21-46.
- Freedman, M. (1992). *The Kindness of Strangers: Adult Mentors, Urban Youth, and the New Voluntarism*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Frenette, M. et Lajoie, J. (2003). L'appropriation d'Internet par les étudiants universitaires : émergence de nouveaux codes de conduite. In Tremblay, G. (Ed.) *Bogues, globalisme et pluralisme*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Galbraith, M. W., et Cohen, N. H. (1995). Mentoring in the Learning Society, Dans Mentoring : New Strategies and Challenges, Galbraith, M.W. et Cohen, N.H. (Eds) *New Directions for Adult and Continuing Education*, 66, 5-14.
- Garringer, M. (2003). *Website Development for Mentoring Programs : reasons and strategies for being online*. National Mentoring Center, Portland, Oregon.
Disponible : <http://www.nwrel.org/mentoring/pdf/webdev.pdf>
- Gati, I., Krausz, M., et Osipow, S.H. (1996). A taxonomy of difficulties in career decision making. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 510-526.

- Gilbert, S. N. (1991). *Attrition in Canadian universities*. Ottawa : Commission of Inquiry on Canadian University Education.
- Galbraith, M. W. (2001). Mentoring development for community college faculty. *The Michigan Community College Journal: Research & Practice*, 7(2), 29-39.
Disponible: <http://www.schoolcraft.cc.mi.us/pdfs/cce/Galbraith.pdf>
- Grant-Vallone, E., et Ensher, E. (2000) Effects of peer mentoring on types of mentor support, program satisfaction and graduate student stress: A dyadic perspective. *Journal of College Student Development*, 6(41), 637- 642.
- Gray, M. M., et Gray, W. A. (1990). Planned Mentoring: Aiding Key Transitions in Career Development. *Mentoring International*, 6(3), 27-32.
- Grayson, J. P., et Grayson, K. (2003). *Les recherches sur le maintien et la diminution des effectifs étudiants*. Montréal, Québec.
Disponible : http://www.millenniumscholarships.ca/fr/recherche/maintien_final.pdf
- Hall, J. (2003.) Mentoring and Young People: a literature review. Edinburgh. The SCRE Centre, University of Glasgow. pp 1-51 114.
Disponible: <http://www.scre.ac.uk/resreport/pdf/114.pdf>
- Hamilton, S. F, et Darling, N. (1996). Mentors in Adolescents' Lives. Dans Hurrelmann, K., Hamilton, S.F, et al. (Eds), *Social Problems and Social Contexts in Adolescence: Perspectives Across Boundaries* (p. 199-215). New York: Aldine De Gruyter.
- Hamilton, S. F., et Hamilton, M. A. (1992). Mentoring Programs: Promise and Paradox. *Phi Delta Kappan*, 73(7), 546-550.
- Harrington, A. (1999). E-mentoring: The advantages and disadvantages of using email to support distant mentoring.
Disponible : <http://www.mentorsforum.co.uk/coll/discover.htm>
- Harris, J., O'Bryan, E., et Rotenberg, L. (1996). It's a Simple Idea, but it's not Easy to Do! Practical Lessons in Telementoring. *Learning and Leading with Technology*, oct., 53-57.
- Harris, J. B., et Figg, C. (2000). Participating from the sidelines, online: Facilitating telementoring projects. *Journal of Computer Documentation*, 24, 227-236.
- Higgins, B. (2004). Relationship Between Retention and Peer Tutoring for At-Risk Students. *Journal of Nursing Education*, 43(7), 319-321.
- Houde, R. (1995). *Des mentors pour la relève*, Éditions du Méridien.

- Hoyt, J. E., Winn, B. A. (2004). Understanding retention and college student bodies: differences between drop-outs, stop outs, opt-outs, and transfer-outs. *NASPA Journal*, 41(3), 395-417.
- International Society for Mental Health Online (2000). *Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services*. Disponible: <http://www.ismho.org/suggestions.html>
- IMIR Research Brief (1997). The Impact of Academic Support Programs on Student Performance and Persistence. *Information Management an Institutionnal Research*. Disponible : <http://www.imir.iupui.edu/infore/ar/asp97/asp97.htm>
- Ithaca Evaluation Group (1999). *MentorNet 1998-99 evaluation report*. New York: Freeville.
- Jacobi, M. (1991). Mentoring and undergraduate academic success: A literature review, *Review of educational research*, 61(4), 505-532.
- Jekielek, S.M., Moore, K.A., Hair, E.C. et Scarupa, H.J. (2002) *Mentoring: A promising strategy for youth development*. Washington, DC: Child Trends. Disponible: <http://www.childtrends.org/PDF/MentoringBrief2002.pdf>
- Johnson, A.W. et Sullivan, J.A. (1995). Mentoring program practices and effectiveness. Dans Galbraith, M.W. et Cohen, N.H. (Eds) *Mentoring : New Strategies and Challenges, New Directions for Adult and Continuing Education*, 66, 53-56.
- Kerr, K. M., Schulze, D. R., et Woodward, L. E. (1995). Organizationnally Sponsored Mentoring, Dans Galbraith, M.W. et Cohen, N.H. (Eds) *Mentoring : New Strategies and Challenges, New Directions for Adult and Continuing Education*, 66, 33-41.
- Kiesler, S., Siegel, J., et McGuire, T. W. (1984). Social Psychological Aspects of Computer-mediated Communication. *American Psychologist*, 39(10), 1123-1134.
- King, A.J.C. et Peart, M.J. (1992). *Le personnel enseignant au Canada : travail et qualité de vie*. Ottawa : Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants.
- King, S. A. (1994). Analysis of electronic support groups for recovering addicts. *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century* 2(3), 47-56. Disponible : <http://webpages.charter.net/stormking/elect.html>
- King, S. A et Moreggi, D. (1998). Internet therapy and self help groups - the pros and cons. Dans J. Gackenbach (Ed.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal and Transpersonal Implications*, 77-109. San Diego, CA: Academic Press. Disponible : <http://www.concentric.net/~Astorm/Chapter5/index.html>
- King, S. A. et Poulos, S. T. (1999). Ethical Guidelines for On-line Therapy. Dans Jeri Fink,

How to Use Computers and Cyberspace in the Clinical Practice of Psychotherapy, 121-132. Jason Aronson, Inc. Publishers.

- Kraut, R.M., J. Olson, M. Banaji, A. Bruckman, J. Cohen, Mick P. Couper. (2004). Psychological Research Online: Report of Board of Scientific Affairs' Advisory Group on the Conduct of Research on the Internet. *American Psychologist*, 59(2), 106-117.
- Lajoie, J., Légaré, C., Grouzet, F.M.E., Malo, C., Marcotte, D., Campos, M. (2006). *Academos à l'école: Intégration d'un programme de cybermentorat vocationnel aux activités d'orientation du deuxième cycle du secondaire*. Rapport de recherche présenté au Fonds Québécois de la Recherche sur la Société et la Culture, Action Concertée - Persévérance et réussite scolaires. Juin.
- Lajoie, J. Légaré, C. et Plante, P. (2004). Analyse sémantique par ordinateur des courriels de la ressource de cybermentorat Academos. Dans É. Guichard (Ed.) *Mesures de l'Internet*. Paris: Éditions Canadiens en Europe & INRIA (Sophia Antipolis).
- Lajoie, J. , Trudeau, J.-F. et Simard, A. (2002). PsyberMentor : Une ressource de cybermentorat pour les étudiants universitaires de psychologie. *Réussite*. CAPRES : Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur. Décembre. Disponible : <http://www.uquebec.ca/capres/fichiers/uqam-dec02.shtml>
- Laszlo, J.V. , Esterman, G. et, Zabko, S. (1999). Therapy over the Internet? Theory, Research & Finances. *CyberPsychology & Behavior*, 2(4), 293-307. Disponible : http://www.ismho.org/issues/therapy_internet.htm
- Légaré, C. (2005). *Implantation et évaluation du programme de cybermentorat Academos, visant à faciliter l'exploration professionnelle des étudiants de niveau collégial*. Thèse doctorale, UQAM, Montréal.
- Légaré, C., Lajoie, J. et Trudeau, J.-F. (2002). Le cybermentorat : quand Internet rend l'expérience de l'un à la portée de l'autre. Dans J. Lajoie, et É. Guichard (Eds.). *Odyssée Internet*. Montréal: P.U.Q.
- LoSiuto, L., Rajala, A. K., Townsend, T. N., et Taylor, A. S. (1996). An Outcome Evaluation of Across Ages: An Intergenerational Mentoring Approach to Drug Prevention. *Journal of Adolescent Research*, 11(1), 116-129.
- Machabée, Y. (2001). *Les sources et modes de financement des étudiants aux cycles supérieurs*. Montréal : Conseil national des cycles supérieurs : Fédération étudiante universitaire du Québec.
Disponible : <http://www.feuq.qc.ca/documents/VersionFinalecor.pdf>
- Madara, E. J. et White, B. J. (1997). On-line mutual support: The Experience of a self-help clearinghouse. *Information & Referral*, 19, 91-108.

- Martel, R., Ouellette, R. et Ratté, J. (coll.) (2003). L'insertion professionnelle : une vision statistique et prévisionnelle. *Vie pédagogique*, 128, 41-44.
Disponible: http://www.viepedagogique.gouv.qc.ca/numeros/128/vp128_41-44.pdf
- Matross, R. et Huesman, R. (2002). *Characteristics of stopouts versus dropouts*. Conférence prononcée dans le cadre du forum annuel 2002 de l'Association for Institutional Research, Toronto.
- Mamboundou, W., Lortie, G., Jacques, P., St-Onge, F. et Champagne, F. (2003). Conciliation des études et de la famille : Une lourde tâche pour les étudiants-parents. *Pensions famille*, 15(73), 9-17.
Disponible : <http://www.familis.org/riopfq/publication/pensions73/pensionsno73.pdf>
- McMahon, M., Limerick, B., et Gillies, J. (2004). Mentoring as a Career Guidance Activity: Fostering Non-Traditional Career Exploration for Girls. *Canadian Journal of Career Development*, 3(1), 5-11.
- McManus S. E., et Russell, J. E. A. (1997). New directions for Mentoring Research : an Examination of Related Constructs. *Journal of vocation behavior*, 51, 145-161.
- McNamara, A., E. et Kelly, B. (1996). Where Does Peer Assisted Learning Belong ? A Comparative Analysis of Schemes for First Year Students Offered by Academic Departments and Student Services. *Journal of the Australian and New Zealand Student Services Association*, 8, 56-71.
- McPartland, J. M., et Nettles, S. M. (1991). Using Community Adults as Advocates or Mentors for At-Risk Middle School Students: A Two-Year Evaluation of Project RAISE. *American Journal of Education*, 99, 568-586.
- Miller, J. K. and Gergen, K.J. (1998) Life on the line: The therapeutic potentials of computer mediated conversation. *Journal of Marriage and Family Therapy*, 24, 189-202.
- Ministère de l'éducation du Québec (2002a). *Rapport annuel de gestion du ministère de l'éducation, 2001-2002*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'éducation du Québec (2002b). Indicateurs de cheminement des étudiantes et étudiants inscrits au baccalauréat dans les universités québécoises. *Bulletin de l'éducation*, 23, avril 2002. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'éducation (2003) *Indicateurs de l'éducation, édition 2003*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'éducation (2004) *Indicateurs de l'éducation, édition 2004*. Québec : Gouvernement du Québec.

- Morgan, T., et Ness, D. (2003). Career decision-making difficulties of first-year students, *Canadian journal of career development*, 2(1), 33-39.
- Mukamurera, J. (2006). *Le décrochage scolaire, il faut sonner l'alarme* : texte intégral de l'entrevue réalisée le 19 décembre 2005 par Laurier Caron, conseiller à la CSQ avec Mme Joséphine Mukamurera, professeure à l'Université de Sherbrooke. Disponible: http://csq.qc.net/sites/1673/documents/secteurs/entrevue_j_moukamouderas.pdf
- Muller, C. B. (1997). *The Potential of Industrial « E-Mentoring » as a Retention Strategy for Women in Science and Engineering*. Proceedings of the Annual Frontiers in Education (FIE) Conference, Pittsburgh, Décembre.
- Murtaugh, P. A., Burns, L. D. et Schuster, J. (1999). Predicting the retention of university students. *Research in Higher Education*, 40(3), 355-371
- National Association of State Boards of Education. (1998). *The numbers game*. Alexandria, VA.
- National Board for Certified Counselors (2002). *The Practice of Online Counseling*. Disponible : <http://www.nbcc.org/webethics2>
- Nault, T. (2003). Qu'est-ce que l'insertion professionnelle dans l'enseignement? *Vie pédagogique*, 128, 21-22. Disponible : http://www.viepedagogique.gouv.qc.ca/numeros/128/vp128_21-22.pdf
- Nicholl, J. et Sutton, A. (2001). *Student retention and success: A brief description and key issues*. Tertiary Education and Advisory Committee.
- Noe, R. (1988). An Investigation of the Determinants of Successful Assigned Mentoring Relationships. *Personnel psychology*, 41, 457-479.
- O'Donnell, J., Michalak, E.A., Ames, E.B. (1997). Inner-city youths helping children: After-school programs to promote bonding and reduce risk. *Social Work in Education*. 19(4), 231-242.
- Okanagan University College. (1996). *Student retention and attrition in academic and career technology programs at Okanagan University College, 1990-91 through 1995-96*. Vancouver : Okanagan University College.
- Office québécois de la langue française (2005). *Grand dictionnaire terminologique*. Disponible: <http://www.granddictionnaire.com/>. Consulté le 26 juin 2005.
- Parks, M. R., et Floyd, K. (1996). Making Friends in Cyberspace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1(4). Disponible: http://www.ciadvertising.org/studies/student/96_fall/burnett/parks.html

- Parks, M.R., et Roberts, Lynne D. (1998). « Making MOOsic »: The development of personal relationships on line and a comparison to their off-line counterparts. *Journal of Social and Personal Relationships*, 15, 517-537.
- Phillips, W. (1996). A comparison of online, e-mail, and inperson self-help groups using adult children of alcoholics as a model.
Disponible: <http://www.rider.edu/users/suter/psyeyber/aeoa.html>, 1996
- Poirier, M. et Poirier, P. (1998). Clinique et Internet. *Revue québécoise de psychologie*, 19(1), 173-207
- Poirier, M. et Simard, A. (2002). La cyberrelation : Du virtuel au présenciel. Dans J. Lajoie, et É. Guichard (Eds.). *Odyssée Internet*. Montréal: P.U.Q.
- Porter, S. R. (2002). Including transfer-out behavior in retention models: Using the NSC EnrollmentSearch data. *AIR Professional File*, 82, 1-15.
- Reid, E. (1991). *Electropolis: Communication and Community on Internet Relay Chat*. Thèse d'honneur, Département d'histoire, University of Melbourne, Australie.
- Reid, E. (1994) *Cultural Formations in Text-Based Virtual Realities*. Mémoire de maîtrise. Département d'anglais, University of Melbourne, Australie.
Disponible : <http://www.aluluei.com/cult-form.htm>
- Rivière, B. (1996). *Le décrochage au collégial: Le comprendre et le prévenir*. Laval, Québec: Éditions Beauchemin.
- Roberts, L.D., Smith, L.M. et Pollock, C. (1996) *Social interaction in MOOs. Constraints and opportunities of a text-based virtual environment for interpersonal communication*. Présentation faite dans le cadre du Virtual Informational Digital Workshop, The Centre for Research in Culture and Communication, Murdoch University, Perth, Western Australia.
- Rochlen, A. B., Zack, J. S. et Speyer, C. (2004). Online Therapy : Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269-283.
- Rogers, A. M. et Taylor, A. S. (1997). Intergenerational mentoring : A viable strategy for meeting the needs of vulnerable youth. *Journal of gerontological social work*, 28(1/2), 125-140.
- Sales, A., Simard, G, et Maheu, L. (Eds) (1996). *Le monde étudiant à la fin du XXe siècle: rapport final sur les conditions de vie des étudiants universitaires dans les années quatre-vingt-dix*. Montréal : Université de Montréal, Département de sociologie.
- Sandler, M. E. (2000). Career Decision-Making Self-Efficacy, Perceived Stress, and an

- Integrated Model of Student Persistence: A Structural Model of Finances, Attitudes, Behavior, and Career Development, *Research in Higher Education*, 41(5), 537-580.
- Schulz, S. F. (1995). The Benefits of Mentoring. Dans Mentoring: New Strategies and Challenges, Galbraith, M.W. et Cohen, N.H. (Eds), *New Directions for Adult and Continuing Education*, 66, 57-67.
- Sempsey, J., III (1998). The therapeutic potentials of text-based virtual reality. *Journal of Virtual Environments*, 3(2). Disponible: <http://journal.tinymush.org/v3n2/sempsey.html>
- Simard, A. (2004). *Recension des mesures d'encadrement virtuel étudiant de diverses universités*. Document interne. Québec : Télé-Université du Québec à Montréal.
- Single, P. B., et Muller, C. B. (1999). *Electronic Mentoring : Issues to Advance Research and Practice*. Présentation à la conférence de la International Mentoring Association, Atlanta, juin.
- SJB Research Consulting (2003). *MentorNet 2002-2003 Evaluation Report Highlights*. MentorNet. Disponible : <http://www.mentornet.net/documents/files/Eval.0203.Report.pdf>
- Slicker, E. K., et Palmer, D. J. (1993). Mentoring At-Risk High School Students: Evaluation of a School-Based Program. *School Counselor*, 40, 327-334.
- Spears, R., et Lea, M. (1994). Panacea or Panopticon? The Hidden Power in Computer-Mediated Communication. *Communication Research*, 21(4), 427-459.
- Stein, D. J. (1997). Psychiatry on the Internet: survey of an OCD mailing list. *Psychiatric Bulletin*, 21, 95-98.
- Stoll, C. (1995). *Silicon Snake Oil: Second Thoughts on the Information Highway*. New York: Doubleday.
- Storey, P. (2002). *Mentoring and Aimhigher/Widening Participation: A literature review*. Institute for Community Development and Learning an HEMentornet. Middlesex University. Disponible : http://www.hementornet.org/downloads/LitReview2_Mentoring_Aimhigher.pdf
- Suler, J. (1997). The Final Showdown Between In-Person and Cyberspace Relationships. Disponible: <http://www.rider.edu/suler/psycyber/showdown.html>
- Suler, J. (1998). E-Mail communication and relationships. Disponible: <http://www.rider.edu/~suler/psycyber/emailrel.html>
- Suler, J. (1999). Psychotherapy in Cyberspace : A Five Dimensional Model of Online and

- Computer-mediated Psychotherapy.
Disponible: <http://www.rider.edu/suler/psycyber/therapy.html>
- Suler, J. (2001a). The Online Disinhibition Effect.
Disponible: <http://www.rider.edu/suler/psycyber/disinhibit.html>
- Suler, J. (2001b). Assessing a Person's Suitability for Online Psychotherapy.
Disponible: <http://www.rider.edu/suler/psycyber/suitability.html>
- Super, D. E. (1963). Self-Concepts in Vocational Development. Dans D. E. Super, R. Starishevsky, N. Matlin et J. P. Jordaan, *Career Development: Self-concept Theory*. New-York: College Entrance Examination Board. 17-32
- Super, D. E. (1984). Career and Life Development. Dans D. Brown, L. Brooks et coll. (Ed), *Career choice and development*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. 192-234.
- Tierney, J.P., Grossman, J. B. et Resch, N. (2000). *Making a Difference: An Impact Study of Big Brothers Big Sisters*. New York: Public Private Ventures.
- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, 45(1), 89-125.
- Tinto, V. (1993). *Leaving college*. Chicago : University of Chicago Press.
- Tremblay, L. (2002). *L'abandon des études : devons-nous remettre en question nos approches conceptuelles et nos stratégies d'intervention?*. Communication présentée au Colloque de l'ACPRI-CIRPA, Octobre 2002. Ottawa.
- Trudeau, J.F. (2005). *Psybermentor : Analyses qualitatives et quantitatives des échanges textuels de cybermentorat*. Projet de thèse, Département de psychologie, Université du Québec à Montréal.
- Turkle, S. (1994). Constructions and Reconstructions of Self in Virtual Reality. *Mind, Culture, and Activity*, 1(3).
Disponible: <http://web.mit.edu/sturkle/www/constructions.html>
- Université de Montréal (2001). *Cheminement étudiant à l'Université de Montréal à l'exclusion des écoles affiliées*. Montréal: Université de Montréal: Bureau de la recherche institutionnelle.
- Université du Québec à Montréal (2001). *Rapport à la Commission permanente de l'éducation pour l'année financière 2000-2001*. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- Université du Québec à Montréal (2003). *Informations de base pour l'élaboration du plan TI-formation de la faculté des sciences humaines*. Document interne. Montréal :

Université du Québec à Montréal : Faculté des sciences humaines.

Université du Québec à Montréal (2006). *Guide d'admission aux études de premier cycle, hiver et automne 2006*. Montréal : Université du Québec à Montréal : Faculté des sciences humaines. Disponible : <http://www.philo.uqam.ca/>

U.S. Department of Commerce (2002). *A nation online; How Americans are expanding their use of the Internet*. Washington, D.C. : U.S. Government Printing Office.

Viator, R. E. (1999). An Analysis of Formal Mentoring Programs and Perceived Barriers to Obtaining a Mentor at Large Public Accounting Firms. *Accounting Horizons*, 13(1), 37-53.

Vigneault, M., et St-Louis, S. (1987). *Que s'est-il passé? Relance auprès d'élèves qui n'ont pas réussi au moins la moitié des unités auxquelles ils étaient inscrits*. Laval (Qc): Collège Montmorency.

Walther, J. B., Anderson, J. F., et Park, D. W. (1994). Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Meta-Analysis of Social and Antisocial Communication. *Communication Research*, 21(4), 460-487.

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.

Wellman, B. (1996). An Electronic Group is Virtually a Social Network. Dans S. Kiesler (Ed.) *Culture of the Internet* (pp. 179-205). Mahawa, NJ: Lawrence Erlbaum.

Wheeldon, R. S., et Lehmann, J. P. (1999). Establishing a Telementoring Program That Can Be Used in Vocational Classes. *Journal for Vocational Special Needs Education*, 21(3), 32-37.